

# Sprachkurse für Mitarbeitende der Bundesverwaltung

Evaluation und Analyse des Angebotes und dessen  
Nutzung

## Ausführlicher Projektbericht

2013

Berichte des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit

Im Auftrag von

CSP **Center scientific da cumpetenza per la plurilinguitad** Cogniziun Società Formation  
CSP **Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo** Scuola Arbeit Communauté  
CSP **Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme** Migrazione Society Scuola  
KFM **Wissenschaftliches Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit** Politique Cognizione  
RCM **Research Centre on Multilingualism** Comunità Migration Work Ecole Gemeinschaft

# Impressum

---

## Herausgeberin

Institut für Mehrsprachigkeit  
Institut de plurilinguisme  
Istituto di plurilinguismo  
[www.institut-plurilinguisme.ch](http://www.institut-plurilinguisme.ch)

## Autorinnen

Sabine Christopher Guerra [sabine.christopher.guerra@usi.ch](mailto:sabine.christopher.guerra@usi.ch)  
Seraphina Zurbriggen [seraphina.zurbriggen@usi.ch](mailto:seraphina.zurbriggen@usi.ch)

Das vorliegende Projekt wurde im Rahmen des Arbeitsprogramms 2012–2014 des Wissenschaftlichen Kompetenzzentrums für Mehrsprachigkeit durchgeführt und von der Schweizerischen Eidgenossenschaft finanziell unterstützt.

Le projet dont il est question a été financé par la Confédération suisse dans le cadre du programme de travail 2012-2014 du Centre scientifique de compétence sur le plurilinguisme.

Il progetto in questione è stato svolto nell'ambito del programma di lavoro 2012–2014 del Centro scientifico di competenza per il plurilinguismo ed è stato sostenuto finanziariamente dalla Confederazione svizzera.

## Fribourg 2013

### Layout:

Billy Ben

### Traductions:

Sandra Clerc, Alessia Del Ponte, Arthur Zinn-Poget

# **Sprachkurse für Mitarbeitende der Bundesverwaltung**

---

Evaluation und Analyse des Angebotes und  
dessen Nutzung

---

**Ausführlicher Projektbericht**

**Sabine Christopher Guerra  
Seraphina Zurbriggen**

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Abstract</b>   |           |
| Deutsch, Français .....   | 4         |
| Italiano, English .....   | 6         |
| <b>1. Umschreibung der Thematik .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>2. Forschungsfragen und Methodologie .....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1 Forschungsfragen .....  | 10        |
| 2.2 Analyse des Sprachkursesangebotes, der institutionellen Vorgaben<br>und des Bedarfs bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung ..... | 10        |
| 2.3 Analyse der Bedürfnisse der Bundesangestellten (Online-Umfrage) .....   | 11        |
| 2.4 Grenzen des Projektes und seiner Methoden .....   | 12        |
| 2.4.1 Analyse des Kursangebotes der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen .....   | 12        |
| 2.4.2 Massnahmen zur Förderung der Mehrsprachigkeit in den einzelnen Ämtern .....   | 12        |
| 2.4.3 Erhebung der Reihenfolge der am liebsten benutzten Sprachen .....   | 13        |
| 2.4.4 Repräsentativität der Online-Umfrage .....  | 13        |
| 2.4.5 Statistische Auswertung der Daten nach Sprachgruppen und für die<br>Romanischsprachigen .....   | 14        |
| <b>3. Sprachausbildung der vom EPA beauftragten Sprachschulen .....</b>   | <b>15</b> |
| 3.1 Belegung der Sprachkurse .....  | 15        |
| 3.2 Arten der Sprachkurse .....   | 16        |
| 3.3 Niveaus der Sprachkurse .....   | 17        |
| 3.4 Sprachkurse pro Departement/Verwaltungseinheit .....  | 19        |
| 3.5 Interpretation zu den Daten der vom EPA beauftragten Sprachschulen .....  | 22        |
| <b>4. Institutioneller Bedarf und Rahmenbedingungen bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung .....</b>                                 | <b>25</b> |
| 4.1 Qualitative Interviews mit den Kursverantwortlichen von Sprachschule A und Sprachschule B .....   | 26        |
| 4.2 Qualitative Interviews mit Sprachausbildungs-Experten im EPA und im UVEK .....  | 27        |
| 4.3 Qualitative Interviews mit Personalentwicklungs- und HR- Verantwortlichen der Verwaltungseinheiten .....                                | 28        |
| <b>5. Bedürfnisse der Bundesangestellten: Stichprobenbeschreibung der Online-Umfrage .....</b>  | <b>32</b> |
| 5.1 Ausgefüllte Fragebogen .....  | 32        |
| 5.2 Gesamt-Rücklaufquote .....  | 33        |
| 5.3 Demografische Daten .....   | 33        |
| 5.4 Verwaltungseinheiten/Departemente .....   | 34        |
| 5.5 Repräsentativität der Daten .....   | 35        |
| <b>6. Bedürfnisse der Bundesangestellten: Fragestellungen und Auswertepan der Online-Umfrage .....</b>                                      | <b>37</b> |
| 6.1 Fragestellungen zur Beschreibung des Sprachgebrauchs und der Nutzung des sprachlichen<br>Aus- und Weiterbildungsangebots .....          | 37        |
| 6.2 Fragestellungen zu statistischen Zusammenhängen .....   | 38        |
| 6.3 Auswertepan .....   | 38        |
| <b>7. Bedürfnisse der Bundesangestellten: Beschreibende Resultate der Online-Umfrage .....</b>  | <b>39</b> |
| 7.1 Beschreibung der Sprachzugehörigkeit und Sprachpräferenzen .....  | 39        |
| 7.1.1 Sprachregion, Schule, Präferenz .....   | 39        |
| 7.1.2 Rangreihe der Präferenzen .....   | 41        |
| 7.1.3 Rangreihe der Präferenzen nach Sprachgruppen .....  | 42        |
| 7.2. Beschreibung der im Arbeitsalltag verwendeten Sprachkompetenzen .....  | 42        |
| 7.2.1 Einschätzung der Häufigkeit und der Wichtigkeit der Arbeitssprachen .....   | 43        |
| 7.2.2 Benutzte Sprachen bei den verschiedenen Verwaltungseinheiten .....  | 44        |
| 7.2.3 Die sprachlichen Fertigkeiten, die in den verschiedenen Sprachen im<br>Arbeitsalltag zum Einsatz kommen .....                         | 45        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 7.2.4      | Gewünschte Sprachkompetenzverbesserung: Sprachen und Fertigkeiten .....  | 48        |
| 7.2.5      | Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit .....   | 49        |
| 7.2.6      | Sprachtests: Sprache, Zweck, Niveau .....  | 49        |
| 7.2.7      | Intendierter Sprachkursbesuch .....  | 50        |
| 7.3        | Beschreibung der Nutzung des Sprachkursangebots der Bundesverwaltung .....                                     | 51        |
| 7.3.1      | Nutzung des Sprachkursangebots .....   | 51        |
| 7.3.2      | Beurteilung der Qualität der verschiedenen Aspekte der von der Bundesverwaltung angebotenen Sprachkurse .....  | 55        |
| 7.3.3      | Kursangebote bei den verschiedenen Verwaltungseinheiten .....  | 58        |
| 7.4        | Andere Sprachkompetenzförderungsmaßnahmen und Optimierungswünsche .....  | 61        |
| 7.4.1      | Andere Maßnahmen zur Förderung der Sprachkompetenzen .....   | 61        |
| 7.4.2      | Optimierungswünsche .....  | 62        |
| <b>8.</b>  | <b>Bedürfnisse der Bundesangestellten: Statistische Auswertung der Online-Umfrage .....</b>                    | <b>63</b> |
| 8.1        | Statistische Zusammenhänge der Sprachzugehörigkeit und -präferenzen .....                                      | 63        |
| 8.2        | Rolle von Lohnsegment und Sprachgruppenzugehörigkeit .....   | 65        |
| 8.2.1      | Unterschiede der im Arbeitsalltag verwendeten Sprachkompetenzen und der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit ..... | 65        |
| 8.2.2      | Unterschiede bei den Sprachtests: Sprache und Niveau .....   | 69        |
| 8.2.3      | Unterschiede bei der Nutzung und Beurteilung des Sprachkursangebots der Bundesverwaltung .....                 | 71        |
| 8.3        | Statistische Zusammenhänge zwischen anderen Variablen .....  | 73        |
| 8.3.1      | Anteil von Sprechenden einer Nicht-Amtssprache vs. einer Amtssprache bei den Sprachkursbesuchen .....          | 73        |
| 8.3.2      | Kurs-Abbrecher versus Nicht-Abbrecher .....  | 74        |
| 8.3.3      | Sprachtest-Niveau versus Kurs-Niveau .....   | 75        |
| 8.3.4      | Zufriedenheit mit dem Sprachkursangebot .....  | 75        |
| <b>9.</b>  | <b>Interpretation, Schlussfolgerungen und Empfehlungen .....</b>   | <b>76</b> |
| 9.1        | Sprachzugehörigkeit und Präferenzen .....  | 76        |
| 9.2        | Im Arbeitsalltag verwendete Sprachkompetenzen .....  | 77        |
| 9.3        | Mehrsprachigkeit als Ressource .....   | 80        |
| 9.4        | Nutzung des Sprachkursangebots innerhalb der Bundesverwaltung .....  | 82        |
| 9.4.1      | Vom EPA organisierte Angebote .....  | 82        |
| 9.4.2      | Von den Verwaltungseinheiten organisierte Angebote .....   | 84        |
| 9.4.3      | Institutioneller Bedarf und individuelle Bedürfnisse .....   | 84        |
| 9.4.4      | Absicht eines Kursbesuches .....   | 85        |
| 9.5        | Empfehlungen .....   | 86        |
| <b>10.</b> | <b>Rück- und Ausblick .....</b>  | <b>89</b> |
| <b>11.</b> | <b>Literaturhinweise .....</b>   | <b>91</b> |
| 11.1       | Weiterführende Literatur .....   | 91        |
| 11.2       | Quellen .....  | 92        |
| <b>12.</b> | <b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>   | <b>93</b> |
| <b>13.</b> | <b>Dank .....</b>  | <b>95</b> |

# Abstract

Dieser Schlussbericht beschreibt die Aktivitäten, die während der Projektzeit (Projektbeginn 1. März 2012, Projektende 28. Februar 2013) vom Institut für Argumentation, Linguistik und Semiotik (Università della Svizzera italiana - USI) durchgeführt wurden. Der Bericht wurde von den Verantwortlichen des KFM (Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit - KFM) Prof. Dr. A. Duchêne, Dr. R. Coray und den Mitgliedern der Begleitgruppe L. Bürgi, K. Karlen, P. Malinverno, S. Marra und V. Pini visitiert und gemäss deren Änderungsvorschlägen im März 2013 fertiggestellt.

Im ersten Teil dieses Projektes wurde anhand der Analyse des Kursangebotes der vom Eidgenössischen Personalamt (EPA) beauftragten zwei Sprachschulen festgestellt, dass die rund 500 jährlichen Kursbesuche bei diesen beiden Schulen 2010 und 2011 bei ungefähr einem Viertel des totalen Bedarfs von ca. 2'000 Kursbesuchen liegt, der 2007 in einer internen Bedarfsabschätzung angenommen worden war. Die meisten Kursbelegungen in diesen beiden Sprachschulen betreffen Französischkurse. Die bevorzugte Kursart ist in den Amtssprachen bei beiden Schulen der Inhouse-Gruppenkurs, dessen Schwerpunkt auf Konversation und nicht auf Erlangung eines Diploms liegt.

Es wurden danach qualitative Interviews mit den Geschäftsführenden der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen und mit HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen der Departemente und Verwaltungseinheiten der Bundesverwaltung (BVerw) geführt. Sie legten eine beträchtliche Diversität des Sprachkursesangebots zwischen den Verwaltungseinheiten an den Tag und zeigten eine gewisse Diskrepanz auf zwischen dem institutionellen Bedarf nach Diplommkursen, die eine Qualitätskontrolle mittels Zertifizierung durch Diplomprüfungen ermöglichen, und dem individuellen Bedürfnis der Mitarbeitenden nach Kursen, die spezifisch arbeitsplatzrelevante Kompetenzen vermitteln. Dieser Befund deckt sich mit der Präferenz für Konversationskurse bei beiden beauftragten Sprachschulen.

Im zweiten Teil dieses Projektes wurde eine Online-Umfrage durchgeführt, an welcher 5'576 Personen der BVerw teilgenommen haben. Damit beläuft sich die Rücklaufquote bei einem Total von 35'618 Bundesangestellten (Jahresdurchschnitt 2011) auf 15.7% der gesamten BVerw. Bei der Interpretation der Resultate ist zu berücksichtigen, dass das VBS (Rücklaufquote: 1.2%) stark unterrepräsentiert ist, während das UVEK (47.1%) und das EDA (32.2%) überrepräsentiert sind. Schliesst man bei der Berechnung der Rücklaufquote das VBS aus, dann ergibt sich eine Quote von 23.6%. Die Umfrage gibt Auskunft darüber, welche Sprachen und welche Teilkompetenzen im Arbeitsalltag zum Einsatz kommen und wo Verbesserungen gewünscht werden. Es ist ein hoher Grad an individueller Mehrsprachigkeit im Arbeitsalltag feststellbar, die funktionell wichtigste Sprache ist Hochdeutsch, gefolgt von Französisch und Schweizerdeutsch. Ein Viertel der Befragten schätzt ihre Sprachkompetenzen als für ihre Arbeit genügend ein, drei Viertel möchten ihre Sprachkompetenzen für den Arbeitsalltag verbessern, ca. 9% besuchen aktuell einen Sprachkurs bei der BVerw. Bezüglich der Nutzung des Sprachkursesangebotes bestätigt die Umfrage, dass Kurse, die von den Verwaltungseinheiten organisiert sind, nach wie vor einen Bedarf abdecken, der in der heutigen Form von den vom EPA beauftragten Sprachschulen nur zum Teil erfüllt wird. Letztere decken aktuell 32% der von den Befragten erwähnten Kursbesuche ab, Kurse von privaten Lehrpersonen und verwaltungsinternen spezialisierten Mitarbeitenden je ca. 15% und andere Sprachschulen ca. 20%. Zudem bestätigen die Daten der Online-Umfrage die Resultate, die aus den Interviews mit den HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen und aus den Statistiken der vom EPA beauftragten Sprachschulen hervorgehen, dass die Bedürfnisse der Angestellten eher in Richtung spezifischer, arbeitsplatzrelevanter Kompetenzen als der Erlangung eines Diploms gehen.

# Résumé

Ce rapport final décrit les activités menées au cours du projet (1er mars 2012–28 février 2013) par l'Institut d'argumentation, de linguistique et de sémiotique (Università della Svizzera italiana – USI). Le rapport a été révisé par les responsables du CSP (Centre de compétence sur le plurilinguisme) Prof. A. Duchêne et Dr. R. Coray ainsi que par les membres du groupe d'accompagnement L. Bürgi, K. Karlen, P. Malinverno, S. Marra et V. Pini. Il a été finalisé en mars 2013 en tenant compte de leurs suggestions de modifications.

Au cours de la première phase du projet, l'analyse de l'offre de cours des deux écoles de langues mandatées par l'Office fédéral du personnel (OFPER) a montré que les quelques 500 participations aux cours dans ces deux écoles en 2010 et 2011 représentent le quart environ des besoins totaux (2'000 participations) établis lors d'une évaluation interne des besoins en 2007. La majorité des cours suivis dans ces deux écoles sont des cours de français. Dans les deux écoles le type de cours de langues officielles préféré est le cours en groupe suivi sur le lieu de travail, focalisé sur la conversation et non sur l'obtention d'un diplôme.

Des entretiens qualitatifs avec les dirigeants des deux écoles de langues mandatées par l'OFPER ainsi qu'avec des responsables des ressources humaines et du développement du personnel des départements et unités de l'Administration fédérale (Adm. féd.) ont été menés par la suite. Les entretiens ont révélé la diversité considérable des cours offerts entre les unités administratives ainsi qu'un certain décalage entre les exigences institutionnelles en matière de cours sanctionnés par des diplômes, qui permettent un contrôle de la qualité grâce à des examens, et les besoins individuels des collaborateurs en cours permettant le développement de compétences adaptées à des situations de travail spécifiques. Ce résultat coïncide avec la préférence pour les cours de conversation observée dans les deux écoles mandatées.

Une enquête en ligne à laquelle ont participé 5'576 personnes de l'Adm. féd. a été menée dans une seconde phase du projet. 15.7% des 35'618 employés de l'Adm. féd. (moyenne annuelle de 2011) ont ainsi pris part au questionnaire. Lors de l'analyse il convient de prendre en compte que le Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports (DDPS) (taux de réponse de 1.2 %) est fortement sous-représenté, tandis que le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) et le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) (taux de réponse de 47.1%, resp. de 32.2 %) sont surreprésentés. Si l'on retranche les retours en provenance du DDPS, le taux de réponse atteint 23.6%. Le questionnaire renseigne sur quelles langues et quelles compétences partielles sont quotidiennement mises à contribution au travail ainsi que sur les améliorations souhaitées. Un haut degré de plurilinguisme individuel peut être observé dans le travail quotidien ; la langue fonctionnellement la plus importante est l'allemand standard, suivie du français et du suisse-allemand. Un quart des répondants estime que leurs compétences linguistiques sont suffisantes pour leur travail, trois-quarts souhaitent améliorer leurs compétences et 9% suivent actuellement un cours de langue au sein de l'Adm. féd. En ce qui concerne l'usage de l'offre de cours, le questionnaire confirme que les cours organisés par les unités administratives couvrent des besoins qui ne le sont que de manière partielle par les écoles de langues mandatées par l'OFPER. Ces dernières assurent actuellement 32% des cours mentionnés par les répondants, tandis qu'environ 15% des cours sont assurés par des enseignants privés, 15% par des collaborateurs spécialisés internes à l'administration et 20% par d'autres écoles de langues. Les données du questionnaire en ligne confirment également les résultats obtenus grâce aux entretiens menés avec les responsables des ressources humaines et du développement du personnel ainsi que ceux issus des statistiques des écoles de langues mandatées par l'OFPER, montrant que les besoins du personnel concernent plus des compétences adaptées à des situations de travail spécifiques que l'obtention d'un diplôme.

# Riassunto

Questo rapporto finale descrive le attività condotte durante il progetto (dal 1 marzo 2012 al 28 febbraio 2013) dall'Istituto di Argomentazione, Linguistica e Semiotica (Università della Svizzera italiana - USI). Il rapporto è stato approvato dai responsabili del CSP (Centro di competenza per il plurilinguismo) Prof. A. Duchêne e Dr. R. Coray e dai membri del gruppo di accompagnamento L. Bürgi, K. Karlen, P. Malinverno, S. Marra e V. Pini. Il rapporto è stato ultimato nel mese di marzo 2013, tenendo conto dei suggerimenti di modifica ricevuti.

Nel corso della prima fase del progetto si è stabilito con un'analisi dell'offerta dei corsi delle due scuole incaricate dall'Ufficio federale del personale (UFPER) che le circa 500 partecipazioni ai corsi nel 2010 e nel 2011 rappresentano approssimativamente un quarto del fabbisogno totale delle partecipazioni (ca. 2'000) rilevato nel 2007 nell'ambito di una stima interna della richiesta. La maggioranza dei corsi frequentati in queste due scuole è costituita da corsi di francese. In entrambe le scuole, per quanto riguarda le lingue ufficiali, il tipo di corso preferito è il corso in gruppo inhouse, il cui accento è posto sulla conversazione e non sull'ottenimento di un diploma.

In seguito sono state condotte delle interviste qualitative con i dirigenti delle due scuole di lingua mandatarie dell'UFPER, come pure con i responsabili delle risorse umane e dello sviluppo del personale nei dipartimenti e nelle unità amministrative dell'Amministrazione federale (Amm. fed.). I colloqui hanno rivelato una notevole diversità nell'offerta di corsi, oltre a una certa discrepanza tra le esigenze istituzionali relative ai corsi che conducono a un diploma, (così permettendo un controllo della qualità grazie a una certificazione tramite esami) e i bisogni individuali dei collaboratori, i quali generalmente preferiscono dei corsi che favoriscano lo sviluppo di competenze appropriate a situazioni di lavoro specifiche. Questo risultato coincide con la preferenza per i corsi di conversazione osservata in entrambe le scuole incaricate.

Nella seconda fase del progetto è stato svolto un sondaggio via internet a cui hanno partecipato 5'576 impiegati dell'Amm. fed., vale a dire il 15.7% dei 35'618 collaboratori (media annuale del 2011). Nell'interpretazione dei risultati è importante tener conto del fatto che il Dipartimento federale della difesa, della protezione della popolazione e dello sport (DDPS) (tasso di risposta del 1.2%) è fortemente sottorappresentato, mentre il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) e il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE) sono sovrarappresentati con dei tassi di risposta del 47.1% e del 32.2%. Se si escludono i dati provenienti dal DDPS, il tasso di risposta raggiunge il 23.6%. Il questionario fornisce informazioni su quali lingue e quali competenze parziali sono utilizzate quotidianamente al lavoro nell'Amm. fed., oltre che sui miglioramenti auspicati. Si osserva un alto grado di plurilinguismo individuale; la lingua funzionalmente più importante è il tedesco standard, seguito dal francese e dallo svizzero tedesco. Un quarto dei partecipanti al questionario ritiene le competenze linguistiche sufficienti per il proprio lavoro, tre quarti vorrebbero migliorare le loro competenze e il 9% segue attualmente un corso di lingua in seno all'Amm. Fed. Per quanto concerne l'utilizzo dell'offerta di corsi, il questionario conferma che i corsi organizzati dalle unità amministrative coprono un bisogno che – nella sua forma attuale – è solo in parte soddisfatto dalle scuole di lingua incaricate dall'UFPER. Quest'ultime assicurano attualmente il 32% dei corsi menzionati dai partecipanti al questionario; gli insegnanti privati indipendenti e i collaboratori specializzati dell'Amm. fed. forniscono entrambi il 15% del totale, mentre un altro 20% è assicurato da altre scuole di lingue. I dati raccolti tramite il questionario online confermano sia i risultati ottenuti nei colloqui condotti con i responsabili delle risorse umane e del personale che i dati forniti dalle statistiche delle scuole di lingue incaricate dall'UFPER: i bisogni dei collaboratori dell'Amm. fed. sono soddisfatti dai corsi di lingua che insegnano competenze specifiche appropriate alle situazioni di lavoro piuttosto che dai corsi in cui è previsto l'ottenimento di un diploma.



# Abstract

This final report describes the activities undertaken during the project (1 March 2012–28 February 2013) carried out by the Institute of Argumentation, Linguistics and Semiotics (Università della Svizzera italiana – USI). The report was reviewed by the supervisors of the RCM (Research Centre on Multilingualism – RCM) Prof. A. Duchêne, Dr. R. Coray and the members of the steering group within the Federal Administration L. Bürgi, K. Karlen, P. Malinverno, S. Marra and V. Pini, and was finalised in March 2013.

The analysis of the courses offered by the two language schools that received a mandate from the Federal Office of Personnel (FOPER) revealed that the approximately 500 course attendances at the two schools in the years 2010 and 2011 correspond to about a quarter of the total demand (some 2,000) as estimated in an internal survey in 2007. The majority of courses offered by the mandated language schools are in French; the preferred course type in the official languages at both schools is an in-house group class with a focus on conversation, rather than on the attainment of a language certificate.

Qualitative interviews were conducted with the administrative directors of both mandated language schools and with HR and personnel administrators in the departments and administrative offices of the Federal Administration. The results of the interviews revealed substantial diversity in the course offer between the administrative offices as well as a certain discrepancy between the institutional requirement for language certificates – which facilitate quality control by means of standardized examinations – and the individual needs of the employees, who generally prefer courses that address the practical issues of their work environment. These findings correspond to the attendants' preference for conversation courses at the two mandated language schools.

In the second part of the project, an online survey was conducted, in which 5,576 of the Federal Administration's 35,618 employees (yearly average 2011) took part. The overall response rate was 15.7% of all Federal Administration employees. When interpreting the findings, it is important to note that the Federal Department of Defence, Civil Protection and Sport (DDPS) – with a response rate of 1.2% – is clearly underrepresented, while the Federal Department of Environment, Transport, Energy and Communications (DETEC) (response rate of 47.1%) and the Federal Department of Foreign Affairs (FDFA) (response rate of 32.2%) are overrepresented. If the DDPS is excluded, the overall rate of return is 23.6%. The results of the survey provide information on which languages and which partial competences are required for everyday tasks in the Federal Administration; it also gives details on what improvements are desired. In general, a high rate of individual multilingualism can be observed; the functionally most important language is standard German, followed by French and Swiss German. A quarter of all respondents rate their language competence as adequate; three quarters would like to improve their language skills for everyday work situations. Roughly 9% of all respondents are currently attending a language course offered by the Federal Administration. Regarding the degree to which employees take advantage of the courses offered, the survey shows that the classes organised by the administrative offices continue to cover a demand currently only partially satisfied by the language schools that received the mandate from FOPER. At present, the latter courses make up 32% of all courses attended by respondents; 15% of the courses are taught by self-employed teachers and 15% by teachers employed by the Federal Administration, while other language schools make up a further 20%. In addition, the findings of the online survey confirm both the results of the interviews with HR and personnel administrators and the statistics from the language schools mandated by FOPER: in general, employees at the Federal Administration prefer courses that teach specific, work-related language skills, rather than courses that lead to a language certificate.

## 1

# Umschreibung der Thematik

Der Bund hat einen gesetzlichen Auftrag, die Kenntnisse seines Personals in den Landessprachen zu fördern, um die Mehrsprachigkeit im öffentlichen Dienst zu unterstützen (Art. 20 Abs. 1 SpG, BPG, Art 4e). Die Verwaltungseinheiten haben dafür zu sorgen, dass alle Angestellten der Bundesverwaltung über genügend Kenntnisse einer zweiten Amtssprache verfügen und dass Kadermitglieder zusätzlich auch passive Kenntnisse einer dritten Amtssprache haben (Art. 6 Abs. 1 SpV; Ziff. 7 Mehrsprachigkeitsweisungen). Zu diesem Zweck bietet die Bundesverwaltung ihren Angestellten eine sprachliche Aus- und Weiterbildung in Deutsch, Französisch und Italienisch an (Art. 6 Abs. 3 SpV; Ziff. 84 Mehrsprachigkeitsweisungen).

Die Förderung der Mehrsprachigkeit unterliegt nach Artikel 6, Absatz 2 der Sprachenverordnung (SpV) den Verwaltungseinheiten. Sie „sorgen dafür, dass: a. jede und jeder Angestellte der Bundesverwaltung über die für die Ausübung der Funktion erforderlichen mündlichen und schriftlichen Kenntnisse einer zweiten Amtssprache verfügt; b. jedes Mitglied ab dem mittleren Kader der Bundesverwaltung über gute aktive Kenntnisse in mindestens einer zweiten Amtssprache und wenn möglich über passive Kenntnisse einer dritten Amtssprache verfügt“. Die Verwaltungseinheiten werden vom Eidgenössischen Personalamt EPA (Amt des Finanzdepartements) dabei unterstützt und beraten, (z.B. mit der Empfehlung zur Umsetzung von Art. 6 SpV) und es werden die nötigen Instrumente zur Verfügung gestellt (z.B. ein Instrument zur Evaluierung der Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden bei Rekrutierungen). Des Weiteren ist das EPA damit beauftragt, Weisungen bezüglich der Optimierung der Rekrutierungsverfahren zu erarbeiten. Nach Bundesratsbeschluss vom 5. Dezember 2008, ist die Aus- und Weiterbildung in der Bundesverwaltung neu organisiert worden. In Bezug auf die Sprachausbildung für die Bundesangestellten hält oben erwähnter Bundesratsbeschluss fest, dass diese nicht mehr von der Bundesverwaltung selbst, sondern von externen Anbietern organisiert werden und in der Regel zu einem Zertifikatsabschluss gemäss europäischem Referenzrahmen führen soll. Der Rahmenvertrag mit den externen Anbietern wird zentral vom EPA gesteuert. Laut den Weisungen zur Förderung der Mehrsprachigkeit, ist das Ziel der sprachlichen Ausbildung die Förderung der Mehrsprachigkeit, die interkulturelle Kommunikation am Arbeitsplatz und die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit der Angestellten. Dabei wird unterschieden zwischen bedarfs- und bedürfnisorientierter Ausbildung: Erstere entspricht in erster Linie dem Bedarf der Arbeitgeberin, während letztere dem Bedürfnis der Bundesangestellten entgegenkommt.

Vor 2010 wurde die Sprachausbildung des Bundespersonals in einer Kombination von vom EPA und von den Verwaltungseinheiten organisierten Lösungen angeboten und finanziert: Das vom EPA organisierte Angebot bestand bis zum Sommer 2007 aus Kursen in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch mit eigenen Lehrkräften. Diese Sprachkurse standen allen Bundesangestellten zur Verfügung und wurden aus dem globalen Ausbildungskredit des EPA finanziert. Die Sprachkurse, die von ca. 400 bis 500 Personen pro Jahr besucht wurden, konnten jedoch nicht mit einem Zertifikat abgeschlossen werden. Die dafür aufgewendeten Mittel lagen jährlich zwischen 100'000 und 170'000 Franken. Unabhängig vom zentral gesteuerten Angebot des EPA, wurde von den Verwaltungseinheiten des Bundes, zum Teil in eigener Regie, ein nicht vom EPA kontrolliertes Angebot organisiert, das auch spezifische, Stellenprofil-relevante Sprachkompetenzen förderte. Die Angebote umfassten sowohl Standardkurse in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch als auch massgeschneiderte, fachspezifische Kurse in Form von

Inhouse-Lösungen. Für diese Kurse, die vor 2010 von ca. 2000 bis 2500 Personen pro Jahr besucht wurden, wendete der Bund zwischen 1.7 und 1.8 Mio. Franken jährlich auf. Diese vom EPA unabhängig organisierten Angebote sind trotz der vom Bundesrat beschlossenen Zentralisierung ab 2010 teilweise bestehen geblieben.

Die Empfehlung des Eidgenössischen Personalamts zur Umsetzung von Artikel 6 der SpV lautet, dass die Verwaltungseinheiten jeweils die Kosten der sprachlichen Aus- und Weiterbildung tragen und die nötige Zeit während der Arbeitszeit zur Verfügung stellen sollen. Ein Vorstoss der staatspolitischen Kommission des Ständerats zur Förderung der Mehrsprachigkeit vom 31.01.2012 (SR 12.3009)<sup>1</sup> forderte den Bundesrat in Absatz 2, Buchstabe d dazu auf, diese Empfehlung in die Bundespersonalverordnung aufzunehmen. Obwohl der Bundesrat die Motion gesamthaft zur Annahme beantragte, lehnte er diesen Punkt der Motion mit der Begründung ab, dass der Bundeshaushalt mit einer signifikanten Mehrbelastung konfrontiert würde, und verweist darauf, dass die Sprachkompetenzen (gemäss Bst. c) zur erwarteten Ausbildung gehören. Die Motion wurde jedoch am 13.03.2012 vom Ständerat und am 17.09.2012 vom Nationalrat integral angenommen.

Mit der Neugestaltung der Sprachausbildung Anfang 2010 sollten, in Übereinstimmung mit dem Bundesratsbeschluss vom 5. Dezember 2008, die Sprachkompetenzen und die Arbeitsmarktfähigkeit der Bundesangestellten nachhaltig erhöht werden. Dieses Ziel soll erreicht werden dank der kostengünstigen, vom EPA organisierten Auslagerung von qualitativ hochstehendem Sprachunterricht in den Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch (und zusätzlich in Englisch), der an verschiedenen Standorten zu anerkannten, zertifizierten Abschlüssen gemäss europäischem Sprachreferenzrahmen führen soll. Für die Jahre 2010 bis 2013 ist eine Auslagerung des Sprachunterrichts, nach einer offenen Ausschreibung, gestützt auf die Verordnung über das öffentliche Beschaffungswesen (VoeB), erfolgt. Zwei Firmen wurden berücksichtigt: Sprachschule A bietet Sprachkurse für Mitarbeitende der Bundesverwaltung in der deutschen Schweiz an folgenden Standorten an: Bern, Zürich, Basel, St. Gallen, Aarau, Baden, Kloten und Luzern. Sprachschule B bedient die Romandie in Genf, Lausanne und Neuenburg, sowie das Tessin in Lugano und Bellinzona. Beide Schulen bieten sowohl Diplomkurse wie auch massgeschneiderte Lösungen wie z.B. Inhouse-Gruppenkonversationskurse an.

Das gesetzlich verankerte Angebot an Sprachkursen für Bundesangestellte, deren Konzeption, Bedeutung und Nutzung stehen im Zentrum des Forschungsprojektes. Es nimmt eine Bestandesaufnahme sowie eine Bedarfs- und Bedürfnisanalyse vor. Die Bestandesaufnahme beschreibt das vorhandene Angebot und dessen Nutzung. Die Bedarfs- und Bedürfnisanalyse konzentriert sich einerseits auf die institutionelle Perspektive, andererseits auf die Perspektive der Bundesangestellten: Welche Vorstellungen bezüglich Notwendigkeit, Ziele und Ausgestaltung von Sprachkursen sind bei den Verantwortlichen der Bundesverwaltung und bei den Kursanbietenden vorhanden? Inwiefern entsprechen die Sprach- und Kommunikationskurse der vom Bund beauftragten privaten Kursanbietenden dem von den Auftraggebenden formulierten Bedarf? Welche Bedürfnisse und Motivationen hinsichtlich ihrer sprachlichen Aus- und Weiterbildung sind bei den Bundesangestellten auszumachen? Eine genaue Beschreibung der vorhandenen Angebote, ihrer Konzeption und Umsetzung sowie ihrer Resonanz beim Bundespersonal kann aufzeigen, inwiefern das Angebot mit der Nachfrage übereinstimmt, das heisst, inwiefern die Sprachkurse, wie sie von der Bundesverwaltung organisiert werden, den Bedürfnissen der Angestellten entsprechen.

1 | Die von der staatspolitischen Kommission des Ständerates eingereichte Motion ist unter folgender URL abrufbar: [www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaefte.aspx?gesch\\_id=20123009](http://www.parlament.ch/d/suche/seiten/geschaefte.aspx?gesch_id=20123009)

# 2 Forschungsfragen und Methodologie

## 2.1 Forschungsfragen

Im Zentrum des Projektes stehen folgende Forschungsfragen:

- Welches Sprachkursangebot ist für das Bundespersonal vorhanden?
- Wie wird dieses Angebot genutzt?
- Wie wird es bewertet?
- Welche Rahmenbedingungen und Faktoren begünstigen oder beeinträchtigen den Besuch von Kursen zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung?
- Wie sehen der institutionelle Bedarf und die individuellen Bedürfnis bzgl. der sprachlichen Aus- und Weiterbildung aus?

Das Projekt kombiniert quantitative und qualitative Methoden: Es wurden bestehende Statistiken zu den zwei vom Eidgenössischen Personalamt (EPA) beauftragten Sprachschulen analysiert (s. Kap. 3), institutionelle Vorgaben mittels Dokumentenanalyse und qualitativer, semidirektiver Interviews untersucht, um die departements- und/oder amtsinternen Direktiven, den institutionellen Bedarf und die Rahmenbedingungen bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung zu erfassen (s. Kap. 4). Schliesslich sollte eine Online-Befragung die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden bzgl. der sprachlichen Aus- und Weiterbildung aufzeigen (s. Kap. 5, 6, 7 und 8).

## 2.2 Analyse des Sprachkursangebotes, der institutionellen Vorgaben und des Bedarfs bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung

Bei der Analyse der Statistiken zu den Kursangeboten der vom EPA beauftragten Sprachschulen und ihrer Nutzung (2010–2011) wurde folgenden Fragen nachgegangen: Welche Kurse werden angeboten? Durch wen? Wer besucht sie (Anzahl Teilnehmende, aus welchen Verwaltungseinheiten, mit welcher Erstsprache, aus welcher Lohnklasse)? Wie werden die Kurse bewertet?

Bei der Analyse der institutionellen, normativen Vorgaben zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung wurde einerseits eine Dokumentenanalyse durchgeführt, wobei insbesondere das Sprachengesetz, die Sprachenverordnung, die Empfehlungen des EPA zur Umsetzung von Artikel 6 der Sprachenverordnung, die Weisungen des Bundesrates zur Förderung der Mehrsprachigkeit in der Bundesverwaltung und der Leitfaden zur Förderung der Mehrsprachigkeit des EPA berücksichtigt wurden. Andererseits wurden semi-direktive Interviews geführt, um die institutionelle Perspektive und die Rahmenbedingungen bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung zu erfassen. Diese qualitativen Interviews wurden geführt mit:

- je einem/r HR- u./o. Personalentwicklungsverantwortlichen pro Departement, der BK und der Parlamentsdienste,
- mit der Geschäftsleitung der zwei vom Eidgenössischen Personalamt beauftragten Sprachschulen,

- mit einer Person, die im Personalamt für die Sprachausbildung verantwortlich ist und einer, die die von der BVerw angestellten spezialisierten Lehrkräfte vertritt,

und zwar um folgende Fragen zu beantworten: Warum werden welche Kurse angeboten? Für welche Arbeitspraktiken werden welche Sprachkompetenzen als notwendig erachtet? Wie werden die Angestellten dazu ermuntert, entsprechende Sprachkurse zu besuchen? Werden sie dafür (zeitlich und/oder finanziell) entschädigt? Gibt es Vorschriften zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung? Zwecks Bestandesaufnahme der verwaltungsintern organisierten Sprachkurse und deren Anbieter waren Interviews mit den Verantwortlichen für die sprachliche Aus- und Weiterbildung in den Ämtern vorgesehen. Auf diese wurde aber verzichtet (s. Kap. 2.4.2).

### **2.3 Analyse der Bedürfnisse der Bundesangestellten (Online-Umfrage)**

Das Bundespersonal wurde zu seiner Sprachzugehörigkeit, zu im Arbeitsalltag im Einsatz kommenden Sprachkompetenzen sowie zur Nutzung und Beurteilung des Sprachkursangebots und zu individuellen sprachlichen Weiterbildungsbedürfnissen befragt. Die Auswertung des Fragebogens sollte aufzeigen, welche Bundesangestellten (welcher Ämter und Hierarchiestufen, aus welchen Sprachregionen, mit welchen sprachlichen Voraussetzungen), welche sprachlichen Kompetenzen (produktive und rezeptive) und welche Sprachen für welche Handlungen brauchen. Es sollte weiter gezeigt werden, ob das Kursangebot in der Lage ist, den institutionellen Bedarf zu befriedigen, welche Sprachkursangebote (Sprache, Inhalte, Unterrichtsform, Ort etc.) aus welchen Gründen von den Bundesangestellten wahrgenommen werden (Faktoren, die den Sprachkursbesuch fördern oder behindern), wie die Sprachkursbesuchenden das Angebot beurteilen und welche Bedürfnisse sie hinsichtlich (weiterer, anderer) Sprachkurse haben und inwiefern sie diese überhaupt für ihre Arbeit als nötig erachten.

Der Fragebogen wurde zuerst auf Deutsch erstellt und anhand des Programmes Dimensions von SPSS in eine Online-Version überführt. Diese Online-Version wurde von neun Personen mit Muttersprache Deutsch getestet, danach wurden die nötigen formalen und inhaltlichen Änderungen vorgenommen. Die zweite Anpassung des Fragebogens geschah nach den jeweiligen Übersetzungen ins Italienische und Französische und den Rückübersetzungen ins Deutsche. Je nach Formulierung musste das deutsche Original oder die italienische bzw. die französische Übersetzung angepasst werden, um eine möglichst genaue Übereinstimmung der verschiedenen Sprachversionen sicherzustellen. Die italienische und die französische Version wurden nochmals von je 3 bzw. 4 Personen getestet.

Die definitive Version des Fragebogens ist folgendermassen strukturiert, die ausformulierten Frage-Items sind bei den Auswertungen jeweils in der Fussnote wörtlich notiert:

- I. Sprachauswahl (Deutsch, Französisch, Italienisch)
- II. Einführungstext
- III. Sprachkompetenzen (Sprachregion, Schule, Präferenz, Rangreihe der Präferenzen)
- IV. Arbeitssprache (Sprache, Häufigkeit, Fertigkeiten, Handlungen, Wichtigkeit)
- V. Gewünschte Verbesserung von Sprachkompetenzen (Sprache, Fertigkeiten)
- VI. Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit

- VII. Sprachtest (Sprache, Zweck, Niveau)
- VIII. Nutzung des aktuellen Sprachkursesangebotes (Kurse bei BVerw, Zeitpunkt, Gründe für Nichtbesuch, Sprache, Niveau, Organisation, Ort, Kursart, Abbruch, Gründe für den Abbruch, Bewertung des Kurses, gelernte Fertigkeiten)
- IX. Interesse an Sprachkursen (Online-Kurs, Absicht, Sprache)
- X. Andere Massnahmen zur Sprachkompetenzförderung (Sprache, Kursart)
- XI. Angaben zur Person (Alter, Geschlecht, Verwaltungseinheit/Departement, Lohnklasse, Funktion)
- XII. HR-Verantwortliche/r (Organisation): Fragen zum Sprachkursangebot, die spezifisch an HR-Verantwortliche auf Amts- bzw. auf Abteilungsstufe gerichtet sind
- XIII. Offene Fragen (fehlende Bedingungen, Optimierungswünsche, weitere Kommentare)

In der Woche vom 10. September 2012 versandte das Personalamt in zwei Tranchen ein viersprachiges Email mit dem Link zur anonymen Online-Umfrage an die HR-Verantwortlichen der Ämter mit der Aufforderung zur Verteilung an alle Mitarbeitenden. Der Fragebogen konnte wahlweise in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch beantwortet werden. Die ersten Antworten trafen am Mittwoch, dem 12. September 2012 ein. Nach den Herbstferien in Bern, d.h. am 22. Oktober 2012, wurde eine zweite Aufforderungsemail verschickt. Auf eine dritte Aufforderung wurde wegen der parallel laufenden Personalbefragung und der schon relativ geringen Wirksamkeit der zweiten Aufforderung<sup>2</sup> verzichtet. Die Umfrage wurde am 23. November 2012 beendet.

## **2.4 Grenzen des Projektes und seiner Methoden**

### **2.4.1 Analyse des Kursangebotes der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen**

Ausgehend von den vorhandenen Statistiken zu den Kursangeboten der vom EPA beauftragten Sprachschulen und ihrer Nutzung (s. Kap. 3) konnten die ursprünglich detaillierteren Forschungsfragen nur teilweise beantwortet werden. Insbesondere bezüglich der Kursteilnehmenden erheben die Schulen aus Datenschutzgründen keine Daten zur sprachlichen Herkunft (Erstsprache), zu ihren Arbeitstätigkeiten und Hierarchiestufen. Auch bezüglich der Bewertung des Kursangebots durch die Teilnehmenden liegen keine vergleichbaren, standardisierten Daten vor.

### **2.4.2 Massnahmen zur Förderung der Mehrsprachigkeit in den einzelnen Ämtern**

Ursprünglich war vorgesehen, Kurzinterviews mit HR-Verantwortlichen in allen Ämtern durchzuführen, um die diversen Umsetzungen von Richtlinien bezüglich Mehrsprachigkeit zu erfassen. Es wurde jedoch aus Zeit- und Effizienzgründen darauf verzichtet, und es wurde beschlossen, diese Kurzinterviews durch eine Filterfrage bei der Online-Umfrage zu ersetzen, mit der die Personalverantwortlichen der Ämter erreicht werden sollten, um diese nach Massnahmen zur Förderung der Mehrsprachigkeit zu befragen, die in ihrem Amt getroffen worden sind (s. 2.3,

2 | Die zweite Aufforderung hat eine Zunahme des Gesamt-Rücklaufs von lediglich 10.6% auf 15.7% gebracht. Von einer allgemeinen dritten Aufforderung waren deshalb eher weniger als zusätzliche 5% zu erwarten.



Frage-Item XII). Da anzunehmen ist, dass Personalverantwortliche sich von ihrer Funktion her berufen fühlen, Fragen zur Personalentwicklung zu beantworten, ist eine Serie von spezifischen Fragen für diese Kategorie von Mitarbeitenden reserviert worden. Diese Methode der Erhebung hat dennoch nicht ein flächendeckendes und für jedes Amt differenziertes Bild der Massnahmen zur Förderung der Mehrsprachigkeit hervorgebracht (z.B. in Bezug auf die ganze Auswahl von Kursanbietern oder die Handhabung der zeitlichen und finanziellen Kompensation für Sprachkursbesuche). Dies einerseits, weil nicht alle Personalverantwortlichen aller Ämter den Fragebogen beantwortet haben, und andererseits, weil es auch Personalverantwortliche gibt, die sich gar nicht mit sprachlicher Aus- und Weiterbildung beschäftigen und deshalb darüber nur begrenzt Bescheid wissen.

### **2.4.3 Erhebung der Reihenfolge der am liebsten benützten Sprachen**

Um eine Erhebung der sprachlichen Präferenzen zu ermöglichen, die die Vielfalt der sprachbiografischen Gegebenheiten möglichst genau wiedergibt, wurde in der Online-Umfrage nach der Reihenfolge der am liebsten benützten Sprachen gefragt. Aus technischen Gründen konnten jeweils nicht mehrere Sprachen in eine bestimmte Position gesetzt werden, so dass es z.B. nicht möglich war, zwei Sprachen als die am liebsten Gebrauchte anzugeben; diese beiden Sprachen mussten gezwungenermassen hierarchisiert werden. Dies hat einigen Befragten Mühe bereitet.

### **2.4.4 Repräsentativität der Online-Umfrage**

Ein grundlegendes Problem der Online-Umfrage betrifft die Repräsentativität bezüglich der Departemente und Ämter. Es ist auf die überdurchschnittliche Anzahl Teilnehmender aus dem EDA und UVEK sowie auf die ausserordentlich niedrige Rücklaufquote aus dem VBS hinzuweisen. Im VBS, das mit 33.9% ein gutes Drittel der Gesamtheit der Bundesangestellten ausmacht, war die Rücklaufquote nur 1.2%. Die plausibelste Erklärung für diesen stark abfallenden Wert ist in der Streuung des Fragebogens in diesem sehr komplex organisierten Departement zu suchen. Tatsächlich sind aus verschiedenen Ämtern des VBS gar keine Antworten eingetroffen. Eine weitere Erklärung für die niedrige Teilnahme könnte die gleichzeitig laufende VBS-interne Erhebung zur Stimmung in der Truppe sein. An dieser parallel laufenden Umfrage haben 11'497 Soldaten und Kaderleute teilgenommen, wobei die zuständigen Kommandanten für die Streuung zuständig waren. Ein weiteres Problem könnte beim Wortlaut des vom EPA versandten Emails liegen: die Mails wurden an die HR-Verantwortlichen der Ämter verschickt mit der Bitte um Weiterleitung an «Ihre Mitarbeitenden». Es wäre möglich, dass dieses «Ihre Mitarbeitenden» vor allem beim VBS als nur die direkt Unterstellten, anstelle von den Mitarbeitenden des ganzen Amtes, interpretiert worden ist.

Zur Bewertung der Repräsentativität anhand der Rücklaufquote einer Umfrage gibt es keine definierten Güterwerte, die Angaben variieren von 5% bis 80%. Die Einschätzungen sind von verschiedenen Faktoren abhängig und variieren je nach Erhebungsmethode. Zum Beispiel liegen die akzeptierten Werte einer schriftlichen Befragung eher tiefer als bei einer Online-Umfrage. Die *Literature Review* zu Web- und Email-Umfragen in Schonlau, Fricker & Elliott (2002: 20) berichtet von Rücklaufquoten von 7 bis 44% bei Online-Umfragen. Zudem kann die Güte der Rücklaufquote anhand von Erfahrungswerten eingeschätzt werden. Prof. Dr. Kübler vom Institut für Politikwissenschaften der Universität Zürich schätzt aus seiner Erfahrung 30% als eine sehr gute Rücklaufquote ein. Die Quote der vorliegenden

Online-Umfrage (5'576 ausgefüllte Fragebogen) beträgt bezüglich der Gesamt-Bundesverwaltung 15.7%, bezüglich der Bundesverwaltung ohne das VBS 23.6%. Man kann daher die Rücklaufquote nicht als ideal, aber dennoch als angemessen einschätzen, und die Interpretationen der Daten für die Bundesverwaltung, exklusiv dem VBS, können als repräsentativ beurteilt werden.

Ein weiteres Problem der Repräsentativität betrifft die mögliche Selektivität der Stichprobe, da die Antwortenden möglicherweise ein besonderes Interesse für die Thematik der sprachlichen Aus- und Weiterbildung haben. Dagegen spricht jedoch, dass lediglich 8.5% der Befragten aktuell einen Sprachkurs besuchen. Unter der Annahme der Repräsentativität dieser Umfrage müssten demzufolge 8.5% aller BVerw-Angestellten einen Sprachkurs besuchen. Dies ist weniger, als aus den Erfahrungswerten von anderen Grossorganisationen<sup>3</sup> bekannt ist, wo der Kursbesuchsanteil näher bei 10 bis 15% der Belegschaft liegt als bei 8.5%. Man kann daher annehmen, dass Mitarbeitende, die sich für die Thematik interessieren (und bei denen es auch wahrscheinlich ist, dass sie eine sprachliche Weiterbildungs-Massnahme getroffen haben oder sich einem Sprachtest unterzogen haben), nicht übervertreten sind, oder aber dass in der Bundesverwaltung verhältnismässig wenig Personen einen Sprachkurs besuchen.

#### **2.4.5 Statistische Auswertung der Daten nach Sprachgruppen und für die Romanischsprachigen**

Im Personalinformationssystem des Bundes werden die Kategorien „Muttersprache“ und „Korrespondenzsprache“ erfasst. Aber was ist die Muttersprache der BVerw-Angestellten? Diese Frage ist schwierig zu beantworten, da das Konzept der Muttersprache schwer definierbar und zu operationalisieren ist und der Begriff den sprachbiografischen Besonderheiten des Individuums nicht gerecht wird. Um den Begriff der Sprachzugehörigkeit etwas weiter fassen zu können, wurden die BVerw-Angestellten in dieser Umfrage nicht nach einer Muttersprache befragt, sondern nach den Sprachregionen, in welchen sie aufgewachsen und zur Schule gegangen sind, wie auch nach den Sprachen, in welchen sie sich am liebsten ausdrücken. Vergleicht man die Antworten auf diese drei Fragen mit der Sprache, in welcher der Fragebogen beantwortet wurde, dann wird ersichtlich, dass ein sehr starker Zusammenhang zwischen den vier Sprachzugehörigkeitsvariablen besteht. Zur statistischen Auswertung der Daten bezüglich der Sprachgruppen wurde deshalb als Proxy-Variable die Sprache des Fragebogens gewählt, da eine starke Korrelation dieser Variable mit den anderen Variablen der Sprachgruppen (Sprachregion, in der die ersten 12 Lebensjahre verbracht wurden; Sprachregion, in der der Grossteil der Schulzeit verbracht wurde; am liebsten benutzte Sprache) in diesen Daten nachgewiesen werden konnte. Aufgrund dieser Proxy-Variable werden Personen romanischsprachiger Herkunft sowie anderer sprachlicher Herkunft, als die Amtssprachen oder Schweizerdeutsch, für statistische Berechnungen nach Sprachgruppen nicht berücksichtigt bzw. einer der drei Fragebogensprachen zugeordnet.

Obwohl die rätoromanischsprachige Minderheit der BVerw in der Befragung zahlenmässig leicht übervertreten ist, genügte die Anzahl Antworten zudem oft nicht für statistische Auswertungen. Um Hypothesen nach Unterschieden zu testen, braucht es pro Zelle mindestens zwölf Personen, was häufig nicht der Fall war. In einigen Auswertungen traf das auch auf die Italienischsprachigen zu.

---

3 | Persönliche Kommunikation aus der Begleitgruppe in der BVerw.



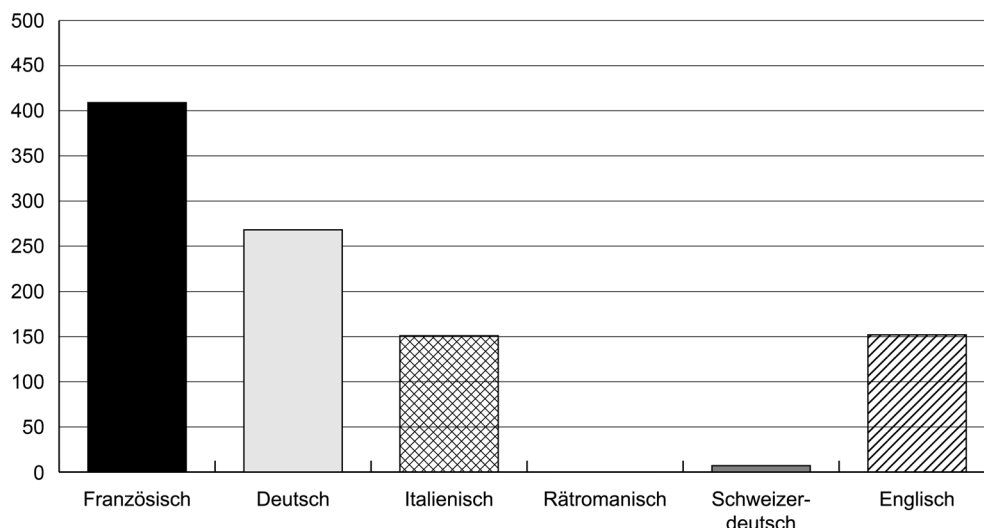
# 3 Sprachausbildung der vom EPA beauftragten Sprachschulen

## 3.1 Belegung der Sprachkurse

Es muss vorausgeschickt werden, dass in der folgenden Analyse nur die Daten der zwei vom EPA beauftragten Sprachschulen und sonst von keinen anderen Sprachschulen berücksichtigt werden. Die beauftragten Sprachschulen liefern dem EPA halbjährlich ein Reporting zu der Anzahl Teilnehmenden pro Klasse, der Kursart (z.B. ob Diplomkurs oder Konversationskurs), zum Kursniveau gemäss dem europäischen Referenzrahmen, zur Sprache, zur Verwaltungseinheit der Teilnehmenden und zur Zufriedenheit der Teilnehmenden. Zu den anderen Sprachkursangeboten in der BVerw sind keine zentralisierten Daten verfügbar. Diese Reportings erlauben einen Überblick über verschiedene Aspekte des Angebots und der Nutzung dieser vom EPA organisierten Sprachkurse. Anhand der Zusammenfassung der Reportings kann die Anzahl der Teilnehmenden nach Kursart, Kursniveau, Sprache und Verwaltungseinheit während der Jahre 2010 und 2011 (d.h. seit Beginn des Angebots) ausgewertet werden. Da die Kurse 2012 und damit während der Analysephase teilweise noch am Laufen waren, sind diese nicht miteinbezogen worden. Bezüglich der Zufriedenheit der Kursteilnehmenden ist eine systematische Auswertung der von den Schulen erhobenen Daten nicht möglich, da diese weder einen Vergleich zwischen den einzelnen Kursangeboten noch zwischen den beiden Sprachschulen zulassen. Diesbezüglich erbringt die Online-Umfrage aussagekräftigere Resultate (s. Kap. 5, 6, 7 und 8).

Insgesamt werden in der Zeit von 2010 bis Ende 2011 998 Kursbesuche bei den beiden Sprachschulen A und B gezählt. Dabei ist zu bemerken, dass sich diese Zahlen auf die Kursbelegungen und nicht auf die einzelnen Personen beziehen, welche möglicherweise mehrere Kurse besuchen. Die meistbesuchten Kurse sind Französisch (total 409, s. Abb. 1), gefolgt von Deutsch (total 268), Italienisch und Englisch (total 151 und 152). Einige wenige Schweizerdeutschkurse werden besucht (total 6), Rätoromanischkurse werden bei Sprachschule A und Sprachschule B keine belegt. Die folgenden Auswertungen beschränken sich auf die Kursbelegungen in den drei Amtssprachen, Rätoromanisch, Schweizerdeutsch und Englisch (total also 986 Kursbelegungen).

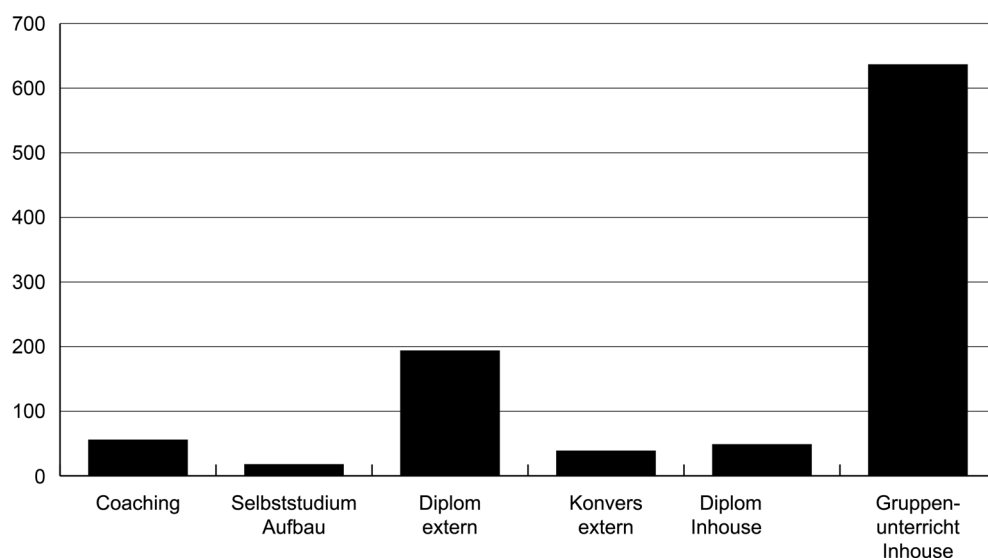
**Abbildung 1** Total Kursbelegungen bei Sprachschule A & Sprachschule B 2010-2011 (n=986) nach Amtssprachen, Schweizerdeutsch und Englisch.



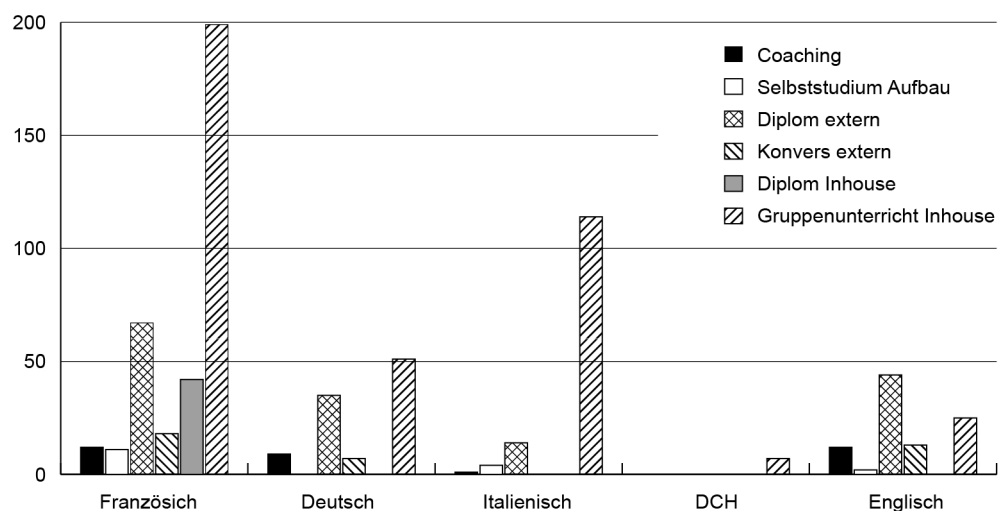
### 3.2 Arten der Sprachkurse

Von den Kursbelegungen in den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch und Englisch (n=986)<sup>4</sup> werden am häufigsten Inhouse-Gruppenunterrichte besucht (total 636), bei welchen Konversation im Zentrum steht und die direkt am Arbeitsplatz stattfinden (s. Abb. 2). Dies ist sowohl bei Sprachschule A (s. Abb. 3) wie auch bei Sprachschule B (s. Abb. 4) der Fall, wobei Sprachschule B fast ausschliesslich solche Inhouse-Konversationskurse anbietet. Etwas mehr als ein Fünftel aller Kurse sind Diplomkurse (total 241), wobei die Mehrheit (193) dieser Diplomkurse an einem externen Standort stattfindet.

**Abbildung 2** Total Kursbelegungen bei Sprachschule A & Sprachschule B 2010-2011 (n=987) nach Kursart

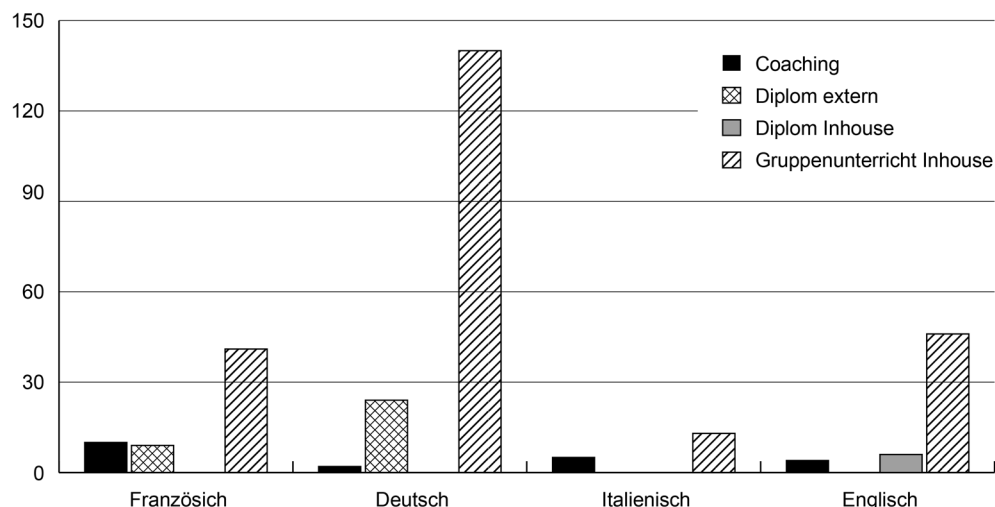


**Abbildung 3** Total Kursbelegungen bei Sprachschule A 2010-2011 (n=687) nach Kursart & den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch (DCH) und Englisch.



4 | Die Fallzahl ist kleiner als n=998, da die anderen Sprachen in dieser Auswertung nicht mitberücksichtigt sind.

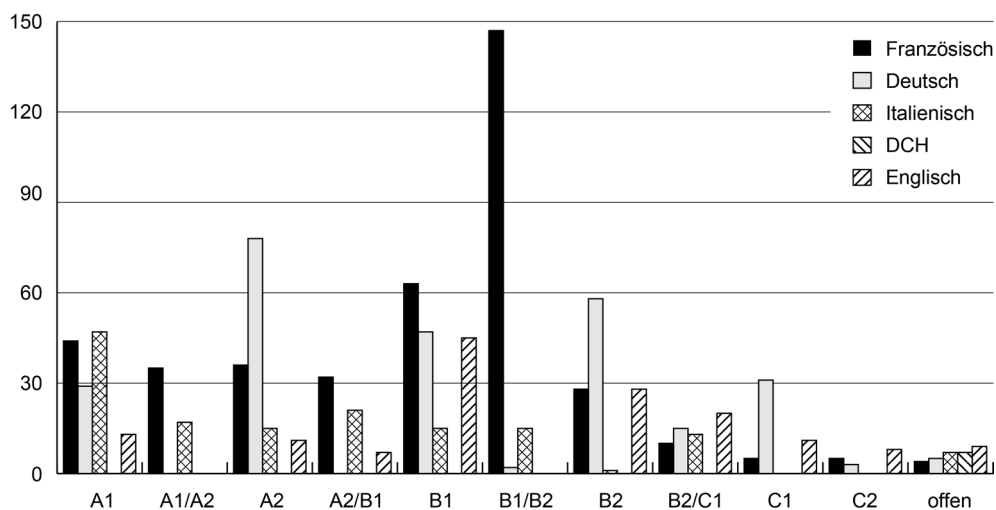
**Abbildung 4** Total Kursbelegungen Sprachschule B 2010-2012 (n=300) nach Kursart & den drei Amtssprachen und Englisch.



### 3.3 Niveaus der Sprachkurse

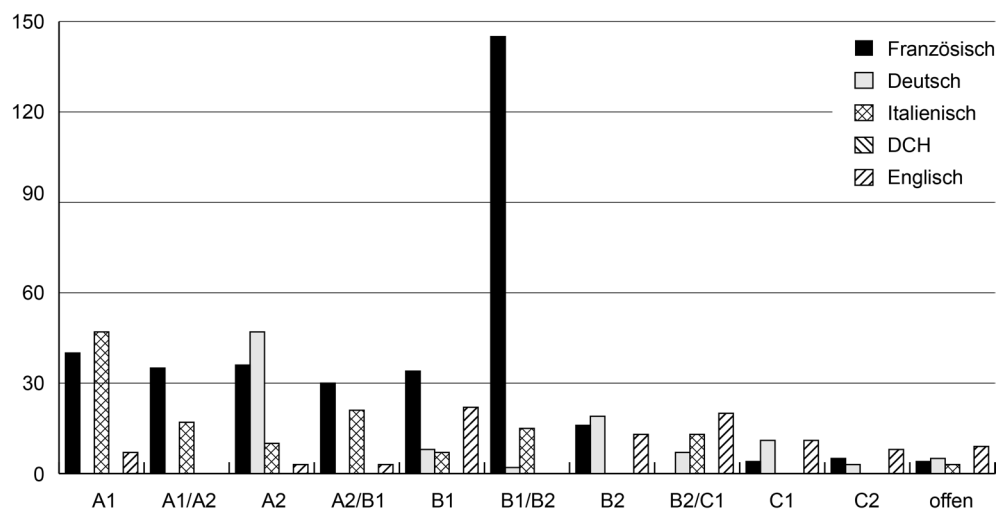
52% der Sprachkurse in den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch und Englisch bei Sprachschule A und Sprachschule B liegen gemäss dem europäischen Referenzrahmen zwischen den Niveaus A2/B1, B1, B1/B2 und B2; 33% zwischen den Niveaus A1 und A2; 12% haben ein Niveau von B2/C1, C1 oder C2. Bei 3% der Kurse sind keine Niveauangaben vorhanden. Über diese 987 Sprachkursbelegungen (s. Abb. 5) gesehen, ist das Niveau B1 (total 170) das meistbesuchte Sprachkursniveau, bei Sprachschule A (s. Abb. 6) ist es B1/B2 (total 162) und bei Sprachschule B (s. Abb. 7) B1 (total 99). Über alle Kursbelegungen gesehen (s. Abb. 5), finden die meisten Französischkurse auf dem Niveau B1/B2 (total 147), die meisten Deutschkurse auf dem Niveau A2 (total 78) und die meisten Italienischkurse auf dem Niveau A1 (total 47) statt.

**Abbildung 5** Total Kursbelegungen Sprachschule A und Sprachschule B 2010-2011 (n=987) nach Kursniveau & den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch (DCH) und Englisch.

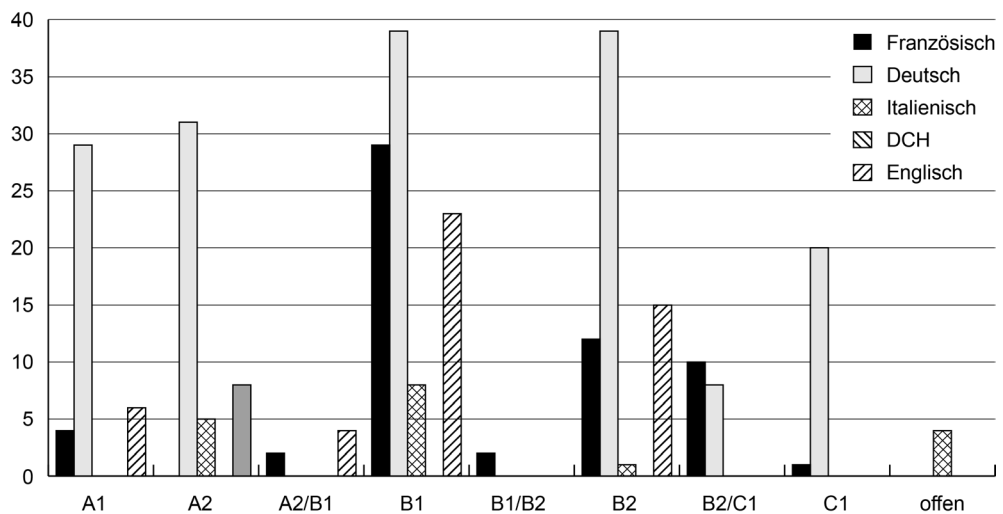


Bei Sprachschule A wird die meistunterrichtete Sprache (Französisch) am häufigsten auf Niveau B1/B2 unterrichtet, während bei Sprachschule B die meistunterrichtete Sprache (Deutsch) zwar ebenfalls am häufigsten auf den Niveaus B1 und B2 unterrichtet wird, aber in ähnlichem Ausmass auch auf den Niveaus A1, A2 und C2. Bei Sprachschule A konzentriert sich die am häufigsten unterrichtete Sprache auf ein einziges Niveau, während bei Sprachschule B die Niveaus mehr durchmischt sind. Dieser Unterschied in der Diversifizierung der Niveaus der beiden Schulen kann sowohl vom Angebot als auch von der Nachfrage herrühren. Ob Angebot oder Nachfrage für die Einteilung ausschlaggebend ist, kann dem Einteilungsverhalten nach Sprachtests entnommen werden, das aus der Online-Umfrage hervorgeht (s. Kap. 8.3.3).

**Abbildung 6** Total Kursbelegungen Sprachschule A 2010-2011 (n=687) nach Kursniveau & den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch (DCH) und Englisch.



**Abbildung 7** Total Kursbelegungen Sprachschule B 2010-2011 (n=300) nach Kursniveau & den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch (DCH) und Englisch.

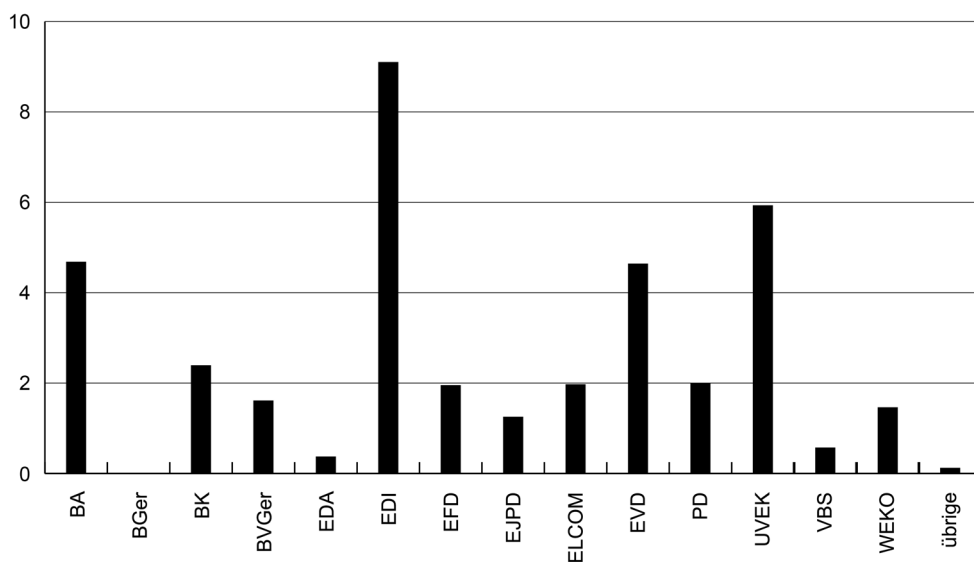


### 3.4 Sprachkurse pro Departement/Verwaltungseinheit

Für die Betrachtung der Kursbesuche in den Amtssprachen, Schweizerdeutsch und Englisch in den verschiedenen Verwaltungseinheiten, inkl. Bundeskanzlei, Parlamentsdienste, Bundesanwaltschaft, Bundesgericht, Bundesverwaltungsgericht und Eidgenössische Elektrizitätskommission (EiCom), enthalten die Daten von Sprachschule A und Sprachschule B 301 fehlende Werte und einen Kurs in Spanisch, sodass nur ein Total von 686 Kursteilnahmen ausgewertet werden kann.

Anteilmässig an der Anzahl Mitarbeitenden werden Sprachschule-A- oder Sprachschule-B-Sprachkurse am häufigsten beim EDI besucht, gefolgt vom UVEK, der Bundesanwaltschaft, dem WBF, der Bundeskanzlei und den Parlamentsdiensten (s. Abb. 8). Bei diesen Verwaltungseinheiten nehmen prozentual mindestens 2% der Mitarbeitenden an einem vom EPA organisierten Sprachkurs teil. Innerhalb des EDI zeigt besonders das Bundesamt für Meteorologie, im UVEK das Bundesamt für Energie grosses Interesse an den Französischkursen (s. Tab. 1). Betrachtet man die absoluten Zahlen, dann belegen in der BVerw die meisten Personen im EDI (185) und im EFD (163) Sprachkurse bei Sprachschule A und Sprachschule B.

**Abbildung 8** Kursbelegungen bei Sprachschule A und Sprachschule B 2010-2011 (n=686) prozentual bzgl. Anzahl Mitarbeitende pro Verwaltungseinheit.



**Tabelle 1** Kursbelegungen bei Sprachschule A und Sprachschule B 2010-2012 (n=686) pro Verwaltungseinheit, alphabetisch sortiert.

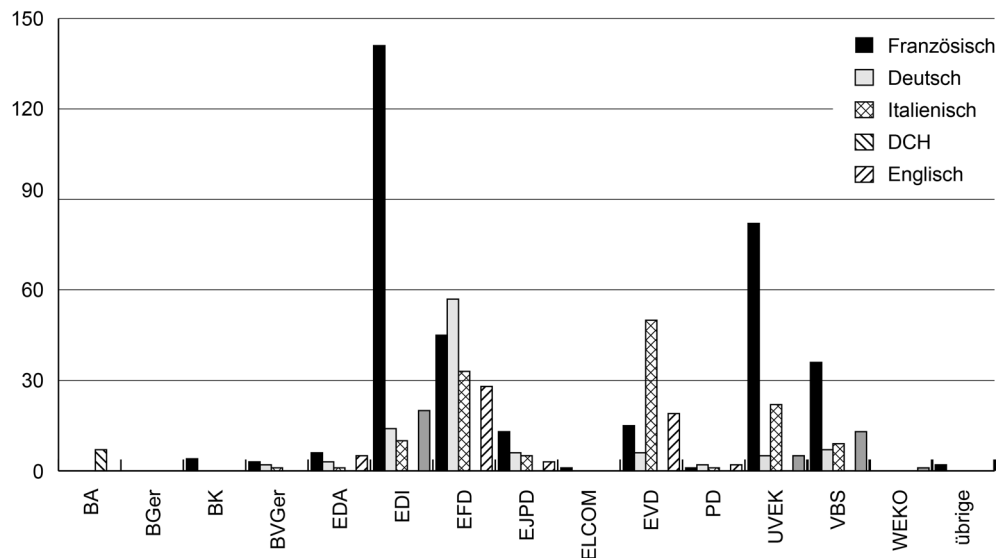
|  | F  | D               | I  | DCH | E  | Total |
|--|----|-----------------|----|-----|----|-------|
| Agroscope  | 2  | 1               |    |     |    | 3     |
| Armasuisse   | 1  | 1               |    |     | 4  | 6     |
| Armeestab  | 1  |                 |    |     |    | 1     |
| Autorité de Régulation Postale (PostReg)           |    | 1               |    |     |    | 1     |
| Bundesamt für Bauten und Logistik                  | 1  | 48 <sup>5</sup> | 1  |     | 1  | 51    |
| Bundesamt für Bevölkerungsschutz                   | 3  |                 |    |     | 2  | 5     |
| Bundesamt für Energie                              | 31 |                 | 22 |     | 1  | 54    |
| Bundesamt für Gesundheit                           | 5  | 3               | 1  |     | 10 | 19    |
| Bundesamt für Informatik & Telekom.                | 11 | 4               |    |     |    | 15    |
| Bundesamt für Justiz                               | 5  | 3               |    |     |    | 8     |
| Bundesamt für Kultur                               | 2  | 1               | 1  |     |    | 4     |
| Bundesamt für Landestopografie                     | 3  | 4               |    |     |    | 7     |
| Bundesamt für Landwirtschaft                       |    | 1               | 38 |     |    | 39    |
| Bundesamt für Meteorologie                         | 76 |                 |    |     |    | 76    |
| Bundesamt für Migration                            | 2  | 1               | 3  |     | 2  | 8     |
| Bundesamt für Polizei                              |    | 1               | 1  |     | 1  | 3     |
| Bundesamt für Sozialversicherung                   | 26 | 8               | 8  |     | 1  | 43    |
| Bundesamt für Sport                                | 19 |                 |    |     |    | 19    |
| Bundesamt für Strassen                             | 20 |                 |    |     |    | 20    |
| Bundesamt für Umwelt                               |    |                 |    |     | 1  | 1     |
| Bundesamt für Verkehr                              | 1  |                 |    |     |    | 1     |
| Bundesamt für Veterinärwesen                       |    |                 |    |     | 2  | 2     |
| Bundesamt für wirtschaftl. Landesversorgung        |    |                 |    |     | 1  | 1     |
| Bundesamt für Wohnungswesen                        |    |                 | 11 |     |    | 11    |
| Bundesamt für Zivilluftfahrt                       | 15 |                 |    |     | 1  | 16    |
| Bundesanwaltschaft BA                              |    |                 |    | 7   |    | 7     |
| Bundeskanzlei Sektion Personal und Ressourcen      | 3  |                 |    |     |    | 3     |
| Bundesverwaltungsgericht                           | 3  | 2               | 1  |     |    | 6     |
| Direktion für Ressourcen & Aussennetz              | 5  | 3               | 1  |     | 3  | 13    |
| Eidg. Ausgleichskasse                              | 4  |                 |    |     |    | 4     |
| Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter | 1  |                 |    |     |    | 1     |
| Eidg. Departement für Bevölkerungsschutz           |    |                 |    |     | 1  | 1     |
| Eidg. Departement des Innern                       |    |                 |    |     | 6  | 6     |
| Eidg. Departement für Verteidigung                 |    |                 | 4  |     | 1  | 5     |
| Eidg. Finanzdepartement                            | 2  |                 |    |     |    | 2     |
| Eidg. Finanzkontrolle                              |    | 1               |    |     | 8  | 9     |
| Eidg. Finanzmarktaufsicht                          | 2  | 1               |    |     | 2  | 5     |
| Eidg. Finanzverwaltung                             | 1  |                 |    |     |    | 1     |
| Eidg. Personalamt                                  | 29 | 1               | 28 |     |    | 58    |
| Eidg. Steuerverwaltung                             | 3  | 3               | 3  |     | 10 | 19    |
| Eidg. Zollverwaltung                               | 2  | 3               |    |     | 7  | 12    |
| EJPD Informatik Service Center                     | 2  | 1               | 1  |     |    | 4     |

5 | Das BBL zeichnet sich dadurch aus, dass rund 20% der Mitarbeitenden eine nicht-Landessprache als Muttersprache angeben (gem. Angaben aus dem HR des BBL für März 2012 sind 3.2% französischer, 6.7% italienischer und 20% anderer Muttersprache).

|   | F          | D          | I          | DCH      | E         | Total      |
|---|------------|------------|------------|----------|-----------|------------|
| EICOM                                       | 1          |            |            |          |           | 1          |
| Führungsstab der Armee                      | 1          |            |            |          | 1         | 2          |
| Führungsunterstützungsbasis                 | 1          |            |            |          | 1         | 2          |
| Generalsekretariat EDA                      | 1          |            |            |          | 2         | 3          |
| Generalsekretariat EDI                      | 2          |            |            |          |           | 2          |
| Generalsekretariat EFD                      | 1          |            | 1          |          |           | 2          |
| Generalsekretariat EJPD                     | 4          |            |            |          |           | 4          |
| Generalsekretariat WBF                      |            | 1          | 1          |          |           | 2          |
| Generalsekretariat UVEK                     | 4          |            |            |          | 2         | 6          |
| Generalsekretariat VBS                      | 3          | 1          |            |          | 1         | 5          |
| Heer  |            |            |            |          | 1         | 1          |
| Heerstab                                    | 2          |            |            |          | 1         | 3          |
| Luftwaffe                                   | 1          |            |            |          |           | 1          |
| MeteoSchweiz                                | 29         |            |            |          |           | 29         |
| Nachrichtendienst des Bundes                |            | 1          |            |          |           | 1          |
| Parlamentsdienste                           | 1          | 2          | 1          |          | 2         | 6          |
| Schweizerische Nationalbibliothek           | 1          | 1          |            |          | 2         | 4          |
| Staatssekretariat für Bildung und Forschung |            | 1          |            |          |           | 1          |
| Staatssekretariat für Wirtschaft            | 12         | 3          |            |          | 16        | 31         |
| Staatssekretariat SBF                       |            |            |            |          | 1         | 1          |
| VBS (nicht spezifiziert)                    | 1          |            | 5          |          |           | 6          |
| Vollzugsstelle für den Zivildienst          | 1          |            |            |          |           | 1          |
| Wettbewerbskommission                       |            |            |            |          | 1         | 1          |
| Andere                                      | 2          |            |            |          |           | 2          |
| <b>Total</b>                                | <b>349</b> | <b>102</b> | <b>132</b> | <b>7</b> | <b>96</b> | <b>686</b> |

Im EDI, UVEK, VBS und EJPD werden vorwiegend Französischkurse und im WBF überwiegend Italienischkurse besucht. Im EFD überwiegt zwar Deutsch, aber die Verteilung der Kurse auf die verschiedenen Sprachen ist, wie auch in den Parlamentsdiensten, recht ausgewogen. Fast die Hälfte der Deutschkurse findet im Bundesamt für Bauten und Logistik statt. Gemäss Angaben aus dem HR des BBL haben rund 20% der Mitarbeitenden als Muttersprache eine nicht-Amtssprache angegeben (s. Fussnote 5). Das bedeutet, dass Deutschkurse nicht nur von frankofonen und italofoenen Mitarbeitenden besucht werden und weist darauf hin, dass die Herkunftssprache der Kursbesuchenden nicht immer eine andere Amtssprache ist. Welches die Herkunftssprache der Kursbesuchenden sämtlicher Sprachkursangebote ist, soll aus der Online-Umfrage hervorgehen.

**Abbildung 9** Total Kursbelegungen bei Sprachschule A & Sprachschule B 2010-2011 (n=686) nach Verwaltungseinheit & den drei Amtssprachen, Schweizerdeutsch (DCH) und Englisch.



### 3.5 Interpretation zu den Daten der vom EPA beauftragten Sprachschulen

Im ersten Betriebsjahr der Sprachkurse der vom EPA beauftragten Schulen werden 500 Teilnehmende gezählt. Aus einer Bedarfsabklärung<sup>6</sup> des EPA von 2007 geht hervor, dass der Erfahrungswert des Totals der Sprachkursbesuche (bei sämtlichen Anbietern) bei ca. 2000 Sprachkursbesuchen pro Jahr liegt. Somit liegt der Kursbesuch bei den offiziellen Sprachkursanbietern Sprachschule A und Sprachschule B weit unter der aus der EPA-Umfrage hervorgehenden Bedarfsschätzung von ca. 2000 Kursbesuchen pro Jahr. Wie bereits erwähnt, führen jedoch verschiedene Verwaltungseinheiten ihre eigenen, internen Sprachkursangebote oder geben anderen Sprachschulen den Vorzug. Die Zahlen von Sprachkursbesuchen bei anderen Sprachschulen oder bei von spezialisierten Bundesangestellten angebotenen Kursen sind in der Auswertung der Daten von Sprachschule B und Sprachschule A nicht berücksichtigt. Ein repräsentatives Bild der gesamten Sprachkursangebote geht aus der weiter unten präsentierten Online-Umfrage hervor (vgl. Kap. 5ff). Etliche Verwaltungseinheiten sind erst im Verlaufe des zweiten oder dritten Betriebsjahres auf Sprachschule A oder Sprachschule B umgestiegen, da sie noch laufende Abkommen mit anderen Anbietern aus früherer Zeit hatten. Die Teilnehmerzahlen haben sich zwischen dem ersten und dem zweiten Betriebsjahr jedoch nicht verändert.

6 | Die Verwaltungseinheiten wurden per Mail aufgefordert, das ungefähre Sprachausbildungsvolumen zu nennen, dies aufgrund der bisherigen Erfahrungswerte und unter Einbezug allfällig geplanter, grösserer Weiterbildungsmaßnahmen in der nahen Zukunft. D.h. die Verwaltungseinheiten haben in ihren Akten festgestellt, wie viele Personen in den vergangenen 3-5 Jahren geschult wurden, und haben daraus einen approximativen Mittelwert definiert. Da diese Zahlen jährlich fluktuieren, wurde ein aufgerundeter Durchschnittswert berechnet. Es gilt zu beachten, dass es sich dabei um eine sehr grobe Schätzung handelte.



Bei den 998 Kursbelegungen in den beiden Sprachschulen während der ersten zwei Betriebsjahre besteht eine überdurchschnittliche Präferenz von Französischkursen. Angesichts der zahlreichen Sprachkursbesuche von Bundesangestellten in nicht vom EPA mandatierten Sprachschulen und der fehlenden Angaben zur Sprachzugehörigkeit der Kursbesuchenden sind aussagekräftige Auswertungen nach sprachlicher Herkunft anhand dieser Daten nicht möglich. Die Statistiken der beiden Sprachschulen A und B zeigen, dass neben den drei Amtssprachen auch Sprachkompetenzen in anderen Sprachen wie Englisch, Portugiesisch und Spanisch erwünscht sind. Auffällig ist dabei, dass Englischkurse fast gleich häufig wie Italienischkurse besucht werden. In Anlehnung an Artikel 4 (Abs. 4 und 4) der Bundespersonalverordnung<sup>7</sup> scheinen Englisch-Kompetenzen, obwohl es sich dabei nicht um eine Amtssprache handelt, gewünscht zu sein. Inwieweit Englisch und andere Sprachen eher einem institutionellen Bedarf oder einem individuellen Bedürfnis entsprechen, zeigt sich in der Online-Umfrage (s. Kap. 5ff).

Erwartungsgemäss ist die Belegung von Französischkursen bei Sprachschule A und von Deutschkursen bei Sprachschule B am höchsten, da Sprachschule A die Deutschschweiz abdeckt, wo ein grösserer Bedarf nach Französisch besteht, während Sprachschule B für die französische und italienische Schweiz zuständig ist, wo Deutsch die wichtigste Fremdsprache ist. Bei Sprachschule A ist aber auch das Italienische sehr gut vertreten, deutlich besser als das Englische, was darauf hinweist, dass die Amtssprachen (gemäss SpG, SpV und Weisungen zur Förderung der Mehrsprachigkeit) bevorzugt werden. Nach Deutsch wird bei Sprachschule B in ähnlichem Ausmass Englisch und Französisch unterrichtet, während das Italienische etwas zurückbleibt (was teilweise damit erklärbar ist, dass Sprachschule B u.a. für die italienische Schweiz zuständig ist, wo diese Sprache Erstsprache ist). Diese Verteilung der Kurse nach Sprachen entspricht somit der offenen Ausschreibung, gestützt auf die Verordnung über das öffentliche Beschaffungswesen (VoeB) des EPA, in der die zwei Lose auf die beiden Sprachregionen Deutschschweiz (Sprachschule A) und lateinische Schweiz (Sprachschule B) aufgeteilt sind und in welcher Unterricht in den Amtssprachen und in Englisch verlangt wird.

Bei beiden Sprachschulen fällt die hohe Belegung von Inhouse-Gruppenkursen in den Amtssprachen mit Schwergewicht Konversation auf. Diese Art von Kursen übertrifft sowohl Inhouse- als auch externe Diplomkurse deutlich. Daraus lässt sich schliessen, dass sich nicht nur die Effizienz der Inhouse-Lösung aus betrieblicher Sicht (weniger Zeitaufwand für mehr Lerneffizienz), sondern auch der Kursinhalt mit Schwergewicht auf Konversation besonderer Beliebtheit erfreut bzw. auch einem institutionellen Bedarf zu entsprechen scheint<sup>8</sup>. Die Präferenz von Inhouse-Gruppenkursen gegenüber den Diplomkursen weist darauf hin, dass die institutionelle Anforderung nach Diplomkursen nicht unbedingt der Präferenz der Mitarbeitenden entspricht. Nur beim Englischunterricht bei Sprachschule A ist der Besuch von externen Diplomkursen häufiger als der von Inhouse-Gruppenkursen. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass die Erhöhung der Arbeitsmarktfähigkeit dank zertifizierten Kompetenzen in Englisch die Mitarbeitenden dazu bewegt, die weniger niederschwellige Lösung eines externen Kurses in Kauf zu nehmen.

7 | „Die Angestellten bilden sich ihren Fähigkeiten und den Anforderungen am Arbeitsplatz entsprechend weiter und stellen sich auf Veränderungen ein“ [Abs. 3] „Der Arbeitgeber trägt die Kosten für die bedarfsorientierte Ausbildung der Angestellten und stellt ihnen die dafür erforderliche Zeit zur Verfügung“ [Abs.4]

8 | Es ist zu beachten, dass die Organisation von Inhouse-Kursen nicht alleine auf individuelle Initiativen zurückgeht, sondern immer vom HR-Dienst oder auch der Linie bewilligt werden muss. Mit dieser Bewilligung wird implizit auch der institutionelle Bedarf anerkannt.

Was die Niveaus der Sprachkurse der beiden vom EPA beauftragten Schulen anbetrifft, gibt es im Ganzen gesehen zwei grosse Niveau-Gruppen von Kursteilnehmenden und eine kleine: die Anfänger (A1 und A2: ca. 33%), die Mittleren (A2/B1, B1 und B2: ca. 50%) und die Fortgeschrittenen (B2/C1, C1 und C2: ca. 12%). Die Anfänger finden sich eher bei den Italienisch- und Deutschkursen, die Mittleren hingegen eher bei den Französischkursen und die Fortgeschrittenen bei den Deutsch- und Englischkursen. Die Zahlen zu den Sprachkursniveaus geben Auskunft über die Niveaus der an diesen beiden Schulen besuchten Kurse, jedoch können daraus nicht direkte Schlüsse über die Sprachkompetenzen der Bundesangestellten gezogen werden.

Bezüglich der Auswertung der Daten zu den Departementen gilt es erneut zu beachten, dass diese Angaben ausschliesslich Sprachschule A und Sprachschule B betreffen und dass es in verschiedenen Departementen (z.B. UVEK) Mitarbeitende gibt, die auch bei anderen Anbietern (z.B. bei anderen Sprachschulen oder bei von der BVerw angestellten spezialisierten Lehrkräften) Sprachkurse belegen. Des Weiteren ist die Grösse der Departemente zu berücksichtigen. In der prozentualen Berechnung wird jedoch deutlich, dass der Durchschnitt an Sprachkursteilnehmenden von 2% der Mitarbeitenden bei sechs Departementen und verschiedenen Behörden überschritten bzw. knapp erreicht wird: bei BA, BK, EDI, WBF, UVEK bzw. bei den Parlamentsdiensten, der EICom sowie dem EFD (s. Abb. 8). Es scheint, dass in diesen Departementen/Behörden die Sprachkursteilnahme bei Sprachschule A und Sprachschule B gefördert wird. Da jedoch die Ämter grosse Divergenzen aufzeigen, kann man diese Daten schlecht generalisieren. Des Weiteren sind andere Sprachkursangebote nicht berücksichtigt. Es ist denkbar, dass diese in jenen Departementen favorisiert werden, wo Sprachschule A und Sprachschule B weniger präsent sind.

# 4

## Institutioneller Bedarf und Rahmenbedingungen bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung

Mittels qualitativer Interviews mit Kursverantwortlichen von Sprachschule A und Sprachschule B und Sprachausbildungsverantwortlichen in den Departementen wurden allfällig bestehende departements- und/oder amtsinterne Direktiven, der institutionelle Bedarf sowie die Rahmenbedingungen bezüglich sprachlicher Aus- und Weiterbildung ermittelt. Der Leitfaden zu den qualitativen Interviews geht, mit unterschiedlicher Gewichtung je nach interviewter Person, folgenden drei Fragestellungen nach:

1. Bestehen departements- oder amtsinterne Richtlinien zur Umsetzung der gesetzlichen Richtlinien oder zur Förderung der Mehrsprachigkeit (hinsichtlich sprachlicher Anforderungen an die Angestellten und deren Weiterbildung)?
2. Welches ist aus institutioneller Sicht der Bedarf an sprachlicher Aus- und Weiterbildung und in welchem Verhältnis stehen die individuellen Bedürfnisse der Kursteilnehmenden zum institutionellen Bedarf?
3. Welche Rahmenbedingungen und Faktoren begünstigen oder beeinträchtigen den Besuch von Kursen zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung?

Der Leitfaden beinhaltet somit Fragen zum Bestehen und zur Bekanntheit von internen Richtlinien, zur Spezifität der institutionellen und individuellen Umsetzung dieser Richtlinien, zum Monitoring der Sprachkompetenz der Mitarbeitenden, zu den vom EPA unabhängig organisierten Sprachkursangeboten und deren Vor- bzw. Nachteile sowie zu den Motivationen zum Sprachkursbesuch und Aussichten bezüglich der Entwicklung der Sprachkompetenzen in der Zukunft. Befragt wurden die Geschäftsführenden von Sprachschule A (zwei Personen) und Sprachschule B (zwei Personen), eine Person, die die von der BVerw angestellten spezialisierten Lehrkräfte vertritt, eine für die Sprachausbildung verantwortliche Person des EPA (letztere beide sind Mitglieder der Begleitgruppe) und je ein/e HR-Verantwortliche/r bzw. Sprachausbildungs-Verantwortliche/r in den Departementen, den Parlamentsdiensten und der Bundeskanzlei.

Die HR-Verantwortlichen der Departemente, der Bundeskanzlei und der Parlamentsdienste wurden an der HRK (Human Resources Konferenz) vom 23. Februar 2012 über das Forschungsprojekt orientiert und der Kontakt zu ihnen wurde über das EPA hergestellt. Insgesamt wurden zehn Personen interviewt:

- EDI Eidgenössisches Departement des Innern: Leitende Person für Personal-, Organisations- und Kulturentwicklung
- EFD Eidgenössisches Finanzdepartement: Stv. Stabsdienst Ausbildung (Verantwortliche Person für die Sprachausbildung) Eidgenössische Zollverwaltung EZV Oberzolldirektion
- EJPD Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement: Mitglied des Generalsekretariats, Personalentwicklung/Berufsbildung

- WBF Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung: Leitende Person für Personal- und Organisationsentwicklung, Human Resources
- VBS Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport: Leitende Person für Personal- und Organisationsentwicklung
- EDA Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten, Personalabteilung: Zuständige Person für alle Sprachkurse EDA/DEZA, Mitglied des Teams für Sprachen in der Abteilung Bildung und Gesundheitsförderung
- UVEK Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation: Verantwortliche Person für Personalentwicklung und Ausbildung
- PD Parlamentsdienste: Mitglied der Personaldienste
- BK Bundeskanzlei: Leitende Person Sektion Personal und Ressourcen der Bundeskanzlei sowie mit Stv. Personal und Ressourcen der Bundeskanzlei

Die qualitativen Interviews wurden im Zeitraum vom 17.4. bis 2.5.2012 von den beiden Interviewerinnen Sabine Christopher Guerra und Seraphina Zurbriggen auf Deutsch und in einem Fall auf Italienisch am Arbeitsort der interviewten Person persönlich durchgeführt. Die Interviews dauerten zwischen einer und eineinhalb Stunden und wurden nach der Unterzeichnung einer schriftlichen Einwilligung elektronisch aufgenommen. Zwei Personen zogen es vor, die Fragen schriftlich zu beantworten. Die Interviews wurden transkribiert und gemäss den Fragestellungen ausgewertet. Im Folgenden werden die Resultate zusammengefasst und interpretiert.

#### **4.1 Qualitative Interviews mit den Kursverantwortlichen von Sprachschule A und Sprachschule B**

Die Kursverantwortlichen von Sprachschule A und Sprachschule B wurden nur nach den zwei letzteren oben erwähnten Fragestellungen befragt, und zwar welches der institutionelle Bedarf nach sprachlicher Aus- und Weiterbildung ist, nach dem sich die externen Auszubildenden richten, wie sich dieser zu den individuellen Bedürfnissen der Kursteilnehmenden verhält und welche Rahmenbedingungen den Besuch von Kursen zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung beeinflussen. Im Folgenden werden die Rahmenbedingungen aufgezählt, die laut den Kursverantwortlichen der beiden Schulen die Teilnahme an Sprachkursen begünstigen:

- Wenn die Motivation intrinsisch ist, dann können potentielle negative Faktoren nicht so viel ausrichten
- Massgeschneiderte Kurse fördern die Motivation
- Kurse am Arbeitsplatz werden vorgezogen
- Randzeiten werden vorgezogen
- Mehr als die finanzielle und zeitliche Entschädigung ist die Unterstützung durch die Vorgesetzten von Bedeutung
- Bei Selbstfinanzierung scheint das Commitment grösser
- Der Nutzen für die tägliche Arbeit fördert die Motivation
- Teambildung, Wir-Gefühl

Rahmenbedingungen, die die Teilnahme an Sprachkursen beeinträchtigen:

- Problematik des Dialektgebrauchs in der Deutschschweiz
- Empfundene Ungerechtigkeiten bei der Entschädigung, späte Rückerstattung der Kurskosten

- Konsumhaltung
- Unterschätzung des Aufwandes bei Diplommkursen

Diese beiden Interviews bestätigen weitgehend die Ergebnisse der Analyse der Statistiken dieser beiden Schulen: Es besteht ein institutioneller Bedarf nach Diplommkursen, während das Bedürfnis der Bundesangestellten eher in Richtung massgeschneiderter Konversationskurse geht. Aus den Statistiken der beiden Sprachschulen geht hervor, dass Konversationskurse tatsächlich bedeutend häufiger besucht werden als Diplommkurse (vgl. Abb. 2). Zudem werden auf der Bedarfsebene grosse Unterschiede zwischen den Verwaltungseinheiten bezüglich der Sprachkompetenzförderung und der Einschätzung der Wichtigkeit von Sprachkompetenzen bemerkt, was sich auf die Handhabung von Kostenbeteiligung und Zeitvergütung auswirke. Eine eventuelle Beteiligung der Teilnehmenden an den Kurskosten bzw. das Beisteuern eigener Zeit wirke sich laut Interviewten nicht a priori negativ auf die Motivation aus. Auf der Ebene der Bedürfnisse der Kursteilnehmenden werden insbesondere arbeitsspezifische Kompetenzen gewünscht, u.a. rezeptive Kompetenzen, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, z.B. an Sitzungen in ihrer eigenen Sprache zu sprechen und die anderen Sitzungsteilnehmer zu verstehen, die sich ebenfalls in ihrer eigenen Sprache ausdrücken. Auf jeden Fall sollen die erworbenen Kompetenzen für den Arbeitsalltag von Bedeutung sein. Die Kursteilnehmenden der Bundesverwaltung unterscheiden sich gemäss den Kursverantwortlichen nicht wesentlich von Teilnehmenden aus anderen Institutionen/Betrieben, insbesondere auch in Bezug auf die Nachfrage von Englischkursen.

#### **4.2 Qualitative Interviews mit Sprachausbildungs-Experten im EPA und im UVEK**

Die Sprachausbildungs-Experten (eine Person, die im EPA für die Sprachausbildung zuständig ist und eine Person aus dem UVEK, die die von der BVerw angestellten spezialisierten Lehrkräfte vertritt) wurden ebenfalls nach den zwei letzteren oben erwähnten Fragestellungen befragt. Es besteht laut beiden Interviewten die Notwendigkeit, im Rekrutierungsverfahren die Sprachkompetenzen systematisch zu erfassen, wobei es noch kein regelmässig angewandtes Verfahren für deren Evaluierung gibt. Laut dem Mitglied der Lehrkräfte der in der Verwaltungseinheiten organisierten Sprachkurse sind formell Kurse, die von spezialisierten Angestellten der Bundesverwaltung sowie von anderen Sprachschulen als den Sprachschulen A und B geführt werden, vom Personalamt nicht gerne gesehen, denn dieses verfolge das Ziel der Zentralisierung des Sprachkursangebotes. Hingegen hebt die Person, die die angestellten spezialisierten Lehrkräfte vertritt, die Vorteile solcher in den Verwaltungseinheiten organisierten Kurse hervor, die sich insbesondere auf die individuellen fachspezifischen Bedürfnisse beziehen, auf die gezielter eingegangen werden kann. Gemäss Aussagen der beiden Interviewten würden folgende Rahmenbedingungen die Teilnahme an Sprachkursen begünstigen:

- Bekanntheit des Angebots
- Es ist wichtig, dass Vorgesetzte selbst über die Kompetenzen verfügen, die von den Mitarbeitern erwartet werden, deshalb sollten leitende Angestellte gezielt gefördert werden, wenn möglich mittels Einzelcoaching
- Unterstützung durch Vorgesetzte
- Vertrauen in die Kursanbieter
- Lohnrelevante Zielvereinbarungen

- Kostenübernahme und Kurse während der Arbeitszeit sind motivationsfördernd, die Kostenübernahme ist aber nicht unbedingt verhaltensfördernd
- Das Sprachkursangebot am Arbeitsplatz ist motivationsfördernd
- Informelle Kurse sind motivationsfördernd, nicht aber verhaltensfördernd
- Formelle Kurse sind verhaltensfördernd, aber nicht motivationsfördernd
- Das Thema Mehrsprachigkeit ist aktuell und findet breite politische Unterstützung
- Die direkte Relevanz des Sprachkursangebots für den Arbeitsalltag ist motivationsfördernd
- Materialien für das individuelle Lernen sollten im Intranet zur Verfügung gestellt werden
- Die höhere Anonymität des externen Angebots kann die Hemmschwelle etwas herabsetzen

Rahmenbedingungen, die die Teilnahme an Sprachkursen beeinträchtigen:

- Zu hoher Zeitaufwand für Aufgaben und Anreiseweg ist motivationshemmend
- Wenn Vorgesetzte selbst nicht über entsprechende Sprachkenntnisse verfügen, werden sie diese auch bei den Mitarbeitenden nicht fördern (Unsicherheiten, Angst vor Arbeitsplatzverlust)
- Der Druck, ein Diplom zu erreichen, kann negative Schulerfahrungen wie Prüfungsangst wieder aufleben lassen
- Ungenügende Sichtbarkeit des Angebots im Intranet

Der Widerspruch zwischen individuellen Bedürfnissen und dem institutionellen Bedarf nach vom EPA organisierten Diplommkursen, der sowohl aus den Statistiken zu den Kursbelegungen bei Sprachschule A und Sprachschule B als auch aus den Interviews mit den Verantwortlichen dieser beiden Schulen hervorgeht, wird auch in den Interviews mit der Person, die die in den Verwaltungseinheiten angestellten spezialisierten Lehrkräfte vertritt, und mit der Sprachausbildungsverantwortlichen des EPA bestätigt. Während aus institutioneller Sicht das Erlangen eines Diploms prioritär ist, gehen die Bedürfnisse der Angestellten eher in Richtung produktive Kompetenz, insbesondere Sprechen. Die Sprachausbildungsverantwortliche des EPA weist darauf hin, dass Englisch, das nach Artikel 4 der Bundespersonalverordnung den Anforderungen am Arbeitsplatz entsprechend gefördert wird, in der Regel öfter gewählt wird als Italienisch, das nach der Sprachenverordnung gefördert wird.

### 4.3 Qualitative Interviews mit Personalentwicklungs- und HR-Verantwortlichen der Verwaltungseinheiten

Die Personalentwicklungs- und HR-Verantwortlichen in den Departementen, der Bundeskanzlei und den Parlamentsdiensten wurden nach allen drei oben erwähnten Fragestellungen befragt. Die Verantwortung für die Richtlinien und Strategien zur Mehrsprachigkeit und deren Bekanntmachung in den verschiedenen Departementen liegt bei den Personaldiensten. Die Umsetzung der Weisung des Bundes und der Sprachenverordnung wird in den sieben Departementen, den Parlamentsdiensten und der Bundeskanzlei sehr unterschiedlich gehandhabt. Einzelne Verwaltungseinheiten reglementieren diese zusätzlich (z.B. DEZA<sup>9</sup>,

9 | Beim DEZA stehen jedem Mitarbeiter Fr. 10'000.- pro Sprache während 5 Jahren zur Verfügung, wobei hier erwähnt werden muss, dass in diesem Amt naturgemäss häufig nicht die Amtssprachen im Zentrum stehen.



Parlamentsdienste<sup>10</sup> und VBS<sup>11</sup>), andere verzichten auf die Unterscheidung von bedarfs- und bedürfnisorientierten Ausbildungen (z.B. EDI), andere fördern auch Englischkurse oder legen besonders viel Gewicht auf Italienischkurse (z.B. Parlamentsdienste und BK) oder bieten Gratis-Konversationskurse über Mittag an (z.B. EDA). Die Zuständigkeit für Umsetzung, Kontrolle und Information liegt meist bei den direkten Vorgesetzten. Zur Bekanntmachung dient hauptsächlich das Intranet. Die internen Informationen werden häufig nicht auf Italienisch übersetzt.

Entweder werden die Kurse von den Teilnehmenden bezahlt und die Rückerstattung erfolgt nach erlangter Zertifizierung (z.B. WBF), oder sämtliche Kosten werden von der Verwaltungseinheit übernommen und eine eventuelle Rückerstattung durch die Mitarbeitenden im Falle der Nichterreichung des Ziels wird vertraglich geregelt (z.B. EDI und VBS). Bei Diplomkursen in Landessprachen werden, teilweise nach Abklärung von Bedarf bzw. Bedürfnis, die Kurskosten meist zu 100% übernommen und die investierte Zeit vergütet. Unterschiede bestehen jedoch einerseits darin, ob bzw. welcher Betrag an Kurse in Nicht-Amtssprachen beigesteuert wird und wie viel Arbeitszeit dafür zur Verfügung steht. Meist liegt dies im Ermessen der Vorgesetzten. Es bestehen Hinweise darauf, dass eine gewisse zeitliche (z.B. EDI) oder finanzielle Beteiligung (z.B. EZV) verhaltens-, nicht aber motivationsfördernd sein kann. Andererseits gibt es Unterschiede zwischen den Verwaltungseinheiten, ob ein Druck bezüglich der Erreichung eines Diploms besteht.

Die Eigenmotivation der Mitarbeitenden, die durchwegs vorausgesetzt wird, spielt eine wichtige Rolle. Diese ist besonders hoch, wenn die Sprachkompetenzen im Arbeitsalltag effektiv gebraucht werden und wenn die eigene Arbeitsmarktfähigkeit dadurch erhöht wird. Dabei geht es den Mitarbeitenden darum, ein gewisses Niveau zu erhalten oder eine Kompetenz zu verbessern. Neben der Eigenmotivation liegt es aber auch an den Vorgesetzten, ihre Mitarbeitenden sowohl in fachlichen Belangen als auch in ihren Sprachkompetenzen zu fördern und damit ihre persönliche Weiterentwicklung und Qualifizierung zu garantieren. Es scheint, dass karrierebewusste und leistungsbereitere Mitarbeitende eher einen Sprachkurs besuchen. Die Schätzungen zum Anteil dieser Mitarbeitenden variieren: Einige meinen 50%, andere 90%, andere alle. Einige HR-Verantwortliche sind der Meinung, das Kader besuche eher Kurse, andere meinen eher weniger, weil sie häufig keine Zeit hätten oder schon über die Kompetenzen verfügten. Aus der Online-Umfrage geht hervor, ob und in welchen Sprachen sich die Nutzung des Sprachkurses zwischen den zwei Lohnsegmenten unterscheidet (s. Kap. 8.2.3).

Wenn die Angestellten nicht aus Eigenmotivation Sprachkurse besuchen, dann werden sie durch verschiedene Massnahmen dazu ermuntert. Verschiedene Faktoren können sich positiv auf die Motivation der Mitarbeitenden auswirken, sich sprachlich aus- und weiterzubilden: die Kostenvergütung, die Vorbildfunktion der Vorgesetzten, die Arbeitsanforderungen, massgeschneiderte Lösungen (v.a. In-house-Konversationskurse über Mittag), Arbeitsortverlegung, Tandems, anderssprachige Zeitschriften oder sprachlich gemischte Teams. Erwähnt werden beim WBF die Sprachentage, in denen die Mitarbeitenden dazu aufgefordert sind, einen Tag lang eine bestimmte Sprache zu sprechen. Eine Massnahme zur Förderung der Mehrsprachigkeit besteht darin, die erwünschten Sprachkompetenzen in der Zielvereinbarung mit jedem Mitarbeitenden festzuhalten und deren Erreichung mit Leistungsprämien zu verbinden. Eine Sanktionierung bei Nicht-Umsetzung der SpV kann es einzig in Form einer möglichen Lohnkonsequenz infolge Nicht-Erreichung der gesetzten Ziele geben. Dies liegt im Ermessen der Vorgesetzten.

10 | Bei den Parlamentsdiensten wählt man beim Stellenantritt zwischen erster und zweiter Ausbildungssprache aus. Bei der ersten Ausbildungssprache werden Kosten und Zeit (anteilmässig zur prozentualen Anstellung) vergütet, bei der zweiten Ausbildungssprache nur zu 50%.

11 | Beim VBS wurden drei Schwerpunkte definiert: Festlegung der Arbeitsanforderungen, Rekrutierung und Ausbildung.

Neben den institutionellen Anforderungen an Kompetenzen in den Landessprachen wird auch das Bedürfnis nach anderen Sprachkompetenzen erwähnt: Englisch, Russisch, Arabisch und Chinesisch. Die Definition der institutionellen Anforderungen bezüglich Sprachkompetenzen steht jedoch erst am Anfang. Auch die Überprüfung der Anforderungen ist bis jetzt noch nicht systematisch, der Sprachtest der Firma *udm online testing*, der vom EPA auf Intranet (InfoPers) zur Verfügung gestellt wird, wird in vielen Verwaltungseinheiten schon angewendet, aber nicht systematisch. Das Mitarbeitergespräch ist weiterhin das wichtigste Instrument zur Überprüfung der Kenntnisse und Anforderungen.

Nebst der Sprachschule A und der Sprachschule B werden andere Sprachschulen erwähnt, aber auch selbständig erwerbende Lehrpersonen, die im Auftragsverhältnis arbeiten (z.B. EDA). Des Weiteren gibt es interne Angebote, die von ausgebildeten Mitarbeitenden (z.B. WBF, EDI und UVEK) oder ehemaligen ausgebildeten Mitarbeitenden (Parlamentsdienste und BK) durchgeführt werden. Diese vom EPA unabhängig organisierten Angebote sind hauptsächlich Konversationskurse in Italienisch, die über Mittag stattfinden. Das VBS hat zudem eine Online-Plattform mit Inhalten zur Sprachausbildung.

Die Vorteile des Kursangebotes durch eine externe Sprachschule sind die hohe Professionalität, erprobte Didaktik, grosse Auswahlmöglichkeiten zwischen verschiedenen Kursarten, adäquate Niveau-Anpassung, Stellvertretungen bei Lehrerausfall, Erfahrungen in Prüfungen, anonymer Besuch und neutrale Beurteilung. Die Kosten werden von einigen als geringer, von anderen als höher eingeschätzt. Ebenfalls unterschiedliche Meinungen bestehen bezüglich der sofortigen Anpassung an jedes Bedürfnis. Sprachschule B wird als flexibler erlebt, Sprachschule A als weniger anpassungsfähig. Die Nachteile der Sprachschulen sind: wenig Angebote in den Randregionen, mehr Aufgaben, teilweise nur alle drei Wochen stattfindende Kurse, mangelnde Teilnehmerzahl. Allgemein besteht die Meinung, dass bereits funktionierende Kurse nicht aufgelöst werden sollen und die Wahlmöglichkeit der Kursart bestehen bleiben sollte. Kurse, die am Arbeitsort angeboten werden, werden als fachspezifisch, kundennah und kundenfreundlich dargestellt. Vor allem gehen sie dem Bedürfnis nach Konversation nach und vermitteln vermehrt die Freude an der Sprache, legen aber weniger Gewicht auf Grammatikkenntnisse. Die dabei etwas verringerte Lernkurve wird in Kauf genommen.

Gemäss Aussagen der zehn interviewten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen begünstigen folgende Rahmenbedingungen die Teilnahme an Sprachkursen:

- Eigenmotivation
- Massgeschneiderte Angebote
- Hohes didaktisches Niveau
- Qualität der Lehrkraft
- Konkrete Arbeitsanforderung
- Durchmischung der Teams beim Arbeitsalltag
- Honorierung im Alltag
- Kostenlosigkeit
- Sprachkursangebote am Arbeitsplatz
- Freiere Gestaltung der Arbeitszeit
- Kurse an Randzeiten
- Homogenes Sprachniveau der Teilnehmenden
- Positive Lernatmosphäre
- Nicht allzu grosser Erfolgsdruck
- Vorbildfunktion der Vorgesetzten
- Sozialer Kontext: „Wenn die anderen gehen, dann will ich auch“



Rahmenbedingungen, die die Teilnahme an Sprachkursen beeinträchtigen:

- Angst, zu versagen oder sich beweisen zu müssen
- Zu wenig Zeit, zu viel Arbeit: "Ich bin so wichtig, ich habe keine Zeit einen Kurs zu besuchen"
- Selbsteinschätzung der Kompetenzen als gut bzw. genügend
- Mangelnde zeitliche Flexibilität, z.B. Schichtbetrieb
- Andere Verpflichtungen, z.B. familiäre
- Andere Ausbildungen
- Negative Schulerfahrungen
- Mangelnde Begabung
- Selbststudium

Die Mehrsprachigkeit wird von allen Interviewten als sehr wichtig bewertet. Obwohl (oder gerade weil) jede/r seine/ihre eigene Sprache sprechen soll, ist die Mehrsprachigkeit sowohl für die interne als auch die externe Kommunikation unentbehrlich, z.B. mit Organisationen, Kunden oder an der Grenze. Die meisten Interviewten setzen das Niveau B1/B2 als Arbeitsanforderung voraus. Die Mehrsprachigkeit wird ausserdem als Entgegenkommen, Höflichkeit, Respekt und Wertschätzung wahrgenommen und als eine Massnahme, um Minderheiten einzubeziehen und die kulturelle Vielfalt zu nutzen. Die institutionellen Anforderungen gehen oft über die individuellen Bedürfnisse hinaus. Es ist bei den HR-Verantwortlichen in den Departementen das Bewusstsein vorhanden, dass ein gewisser Gegensatz besteht zwischen dem institutionellen Bedarf nach zertifizierten Kompetenzen und dem individuellen Bedürfnis nach spezifischen Kompetenzen, die für den Arbeitsablauf nötig sind. Dieser Gegensatz wird aber nicht als unlösbar betrachtet. Mündliche produktive Kompetenzen und auditive und schriftliche rezeptive Kompetenzen werden als am wichtigsten eingeschätzt, hauptsächlich im Deutschen und Französischen. Italienisch-Kenntnisse werden als weniger notwendig eingeschätzt. Vor allem beim Kader wird vorausgesetzt, dass sie mit ihren Mitarbeitenden in deren Sprache, mindestens auf einem Niveau C1/C2 kommunizieren können. Aus einigen Interviews geht hervor, dass sich bei den Mitarbeitenden die Arbeitssprache weitgehend nach der Muttersprache der Vorgesetzten richtet. Dies widerspricht der Vorgabe der Mehrsprachigkeitsweisungen (Ziff. 51), wonach die BVerw-Angestellten in der Amtssprache ihrer Wahl arbeiten können. Die Implementation dieser Weisung scheint mit gewissen Problemen verbunden zu sein.

Es wird eine gewisse Besorgnis bezüglich des Überhandnehmens des Englischen konstatiert. Es wird als wichtig eingeschätzt, das Thema der Mehrsprachigkeit aktuell zu behalten. Bei der Personalrekrutierung und -entwicklung stelle sich die Herausforderung, Fachkompetenzen, persönliche Aspekte sowie Sprachkompetenzen zu gewichten, insbesondere in technischen Berufen. Aber auch die sprachlichen Minderheiten müssten vermehrt angesprochen werden und die Mobilität der Lateinischsprachigen gefördert werden. Die zukünftige Herausforderung an die Mehrsprachigkeit des Bundespersonals wird u.a. in der allgemein sinkenden Kompetenz in den Amtssprachen zugunsten des Englischen gesehen.

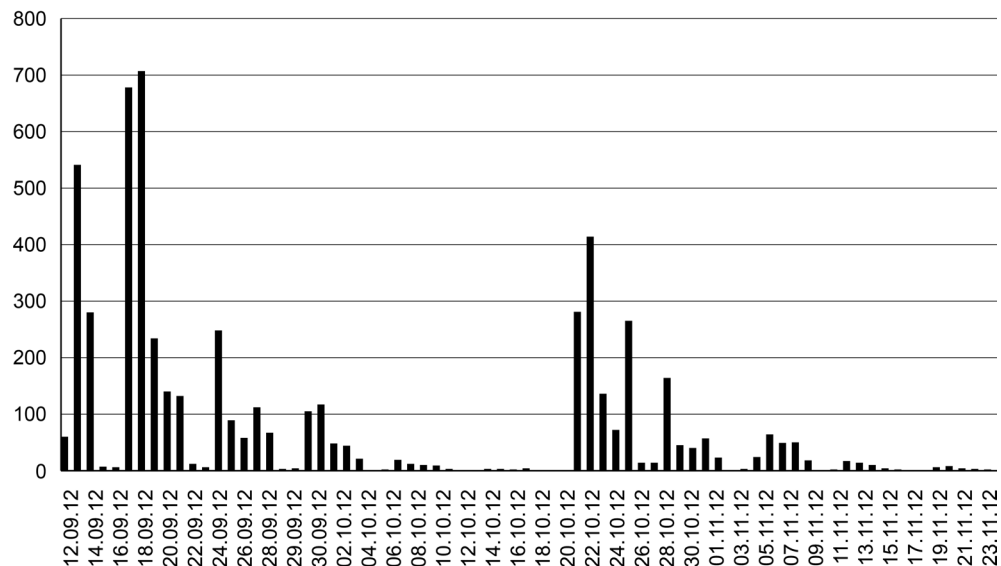
# 5

## Bedürfnisse der Bundesangestellten: Stichprobenbeschreibung der Online-Umfrage

### 5.1 Ausgefüllte Fragebogen

In der Woche vom 10. September 2012 startete die Umfrage. In den ersten 20 Tagen nach dem ersten Aufruf, d.h. bis zum 12. Oktober 2012, haben 4'970 Personen an der Befragung teilgenommen. 3'776 haben den Fragebogen vollständig ausgefüllt, 1'194 haben ihn nicht beendet. Nach dem zweiten Aufforderungsmail vom 22. Oktober 2012 haben insgesamt 7'444 Personen an der Befragung teilgenommen, 75% (n=5'576) davon haben ihn beendet und 25% nicht. Auf eine dritte Aufforderung wurde wegen der parallel laufenden Personalbefragung des EPA und der schon relativ geringen Wirksamkeit der zweiten Aufforderung<sup>12</sup> verzichtet. Die Umfrage wurde am 23. November 2012 beendet. Der Verlauf der eingegangenen Antworten ist in Abbildung 10 dargestellt. Für die weiteren Analysen werden die Antworten der 5'576 Personen verwendet.

Abbildung 10 Datum der eingegangen komplett ausgefüllten Fragebogen (n=5576).



12 | Die zweite Aufforderung hat eine Zunahme des Rücklaufs von 10.6% auf 15.7% gebracht. Von einer allgemeinen dritten Aufforderung erwarteten wir deshalb eher weniger als diese 5%.

## 5.2 Gesamt-Rücklaufquote

Mit 5'576 vollständig beantworteten Fragebogen beläuft sich die Rücklaufquote bei einem Total von 35'618 Bundesangestellten (Jahresdurchschnitt 2011, laut Reporting Personalmanagement<sup>13</sup> S. 9) auf 15.7%. Diese Rücklaufquote muss gesamthaft als eher tief bewertet werden. Prof. Dr. Kübler vom Institut für Politikwissenschaften der Universität Zürich schätzt aus seiner Erfahrung, dass 30% eine sehr gute Rücklaufquote wäre. Es muss beachtet werden, dass die Rücklaufquoten je nach Verwaltungseinheit sehr unterschiedlich waren. Insbesondere war im VBS, das gut ein Drittel der Bundesangestellten beschäftigt, die Rücklaufquote ausserordentlich tief, was sich stark auf die Gesamt-Rücklaufquote auswirkt. In Kapitel 5.4 wird die Rücklaufquote nach Verwaltungseinheit differenziert. Berechnet man die Rücklaufquote bei der Bundesverwaltung ohne das VBS beläuft sie sich auf 23.6%. Man kann daher schlussfolgern, dass die Rücklaufquote nicht ideal ist, aber dennoch in einem angemessenen Rahmen liegt und die Interpretationen der Daten für die Bundesverwaltung, exklusiv dem VBS, als repräsentativ beurteilt werden können (s. dazu auch Kap. 2.4.4).

## 5.3 Demografische Daten

Von den insgesamt 5'576 ausgefüllten Fragebogen wurden 69% auf Deutsch ausgefüllt, 23.3% auf Französisch und 7.7% auf Italienisch. 43.3% der Teilnehmenden waren Frauen, 55.5% Männer und 1.2% gaben kein Geschlecht an. Bezüglich den Alterskategorien gaben 1.6% an, zwischen 15-20 zu sein, 14.2% zwischen 21-30, 25.7% zwischen 31-40, 31.8% zwischen 41-50, 22.1% zwischen 51-60, 3.9% älter als 60 und 0.7% der Teilnehmenden machten keine Altersangabe. Bezüglich der Lohnklasse, arbeiten 3.2% in der Kategorie der Lohnstufen 1-11, 50% auf den Lohnstufen 12-23, 33.8% auf den Lohnstufen 24-29, 2.8% auf den Lohnstufen 30-38 und 10.2% haben ihre Lohnstufe nicht angegeben.

---

13 | Schweizerische Eidgenossenschaft (2012) Reporting Personalmanagement 2011. Bericht an die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission der eidgenössischen Räte. Berichtsjahr 2011. <http://www.efd.admin.ch/dokumentation/zahlen/00578/02549/index.html?lang=de>

## 5.4 Verwaltungseinheiten/Departemente

Die komplett ausgefüllten Fragebogen (FB) kommen von Befragten, welche in folgenden Verwaltungseinheiten arbeiten (siehe zweite Kolonne Anzahl ausgefüllte FB):

**Tabelle 2** *Eingegangene, komplett ausgefüllte Fragebogen nach Verwaltungseinheiten (n=5576).*

|                             | Anzahl ausgefüllte FB | Anzahl Mitarbeitende <sup>14</sup> | Prozent in Bezug auf Anzahl Mitarbeitende |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------------------|---|
| BK                          | 57                    | 263                                | 21.7%                                     |
| EDA                         | 804                   | 2'498                              | 32.3%                                     |
| EDI                         | 459                   | 2'474                              | 18.6%                                     |
| EJPD                        | 293                   | 3'009                              | 9.7%                                      |
| VBS                         | 145                   | 11'959                             | 1.2%                                      |
| EFD                         | 1'630                 | 9'116                              | 17.9%                                     |
| WBF                         | 611                   | 2'440                              | 25.0%                                     |
| UVEK                        | 1'056                 | 2'244                              | 47.1%                                     |
| PD <sup>15</sup> / Gerichte | 299                   | 1'274                              | 23.5%                                     |
| Andere                      | 70                    |                                    |   |
| Keine Antwort               | 152                   |                                    |   |

In Tabelle 3 wird die Herkunft nach Departement der beantworteten Fragebogen sichtbar und mit dem Anteil der Verwaltungseinheit bezüglich der Gesamtheit der Bundesangestellten in Verbindung gebracht.

**Tabelle 3** *Prozentuale Verteilung der Mitarbeitenden und der komplett ausgefüllten Fragebogen (n=5576) in Bezug auf die Verwaltungseinheiten.*

|              | % der Gesamtheit der BVerw-Angestellten nach Dept. | % der Gesamtheit der beantworteten Fragebogen nach Dept. <sup>16</sup> |
|--------------|--|--|
| BK           | 0.7  | 1.0  |
| EDA          | 7.1  | 14.4   |
| EDI          | 7.0  | 8.2  |
| EJPD         | 8.5  | 5.3  |
| VBS          | 33.9   | 2.6  |
| EFD          | 25.8   | 29.2   |
| WBF          | 6.9  | 11.0   |
| UVEK         | 6.4  | 18.9   |
| PD/ Gerichte | 3.6  | 5.4  |

14 | Die Anzahl Mitarbeitenden pro Verwaltungseinheit entspricht dem Personalbestand September 2012 (Quelle Thierry Borel, EPA). Hier ist n=35'277 und unterscheidet sich leicht vom Jahresdurchschnitt im Reporting Personalmanagement 2011 (n=35'618).

15 | PD= Parlamentsdienste

16 | Die hier dargestellte Prozentsumme ist 96%, da 1.3% der Befragten die Option „andere“ auswählten und 2.7% keine Angabe zur Verwaltungseinheit machen wollten.

Betrachtet man die absoluten Zahlen, dann haben im EFD die meisten Personen den Fragebogen komplett ausgefüllt. Prozentual zur Anzahl Mitarbeitenden in den Verwaltungseinheiten waren die Leute im UVEK am motiviertesten, den Fragebogen zu beantworten. In diesem Departement ist eine Rücklaufquote von 47% zu verzeichnen. Auch das EDA zeigt eine Rücklaufquote von über 30%, während in der Bundeskanzlei, dem WBF und den Parlamentsdiensten/Gerichten ein Rücklauf von 20 bis 30% zu verzeichnen ist. In all diesen Verwaltungseinheiten kann die Rücklaufquote als gut bezeichnet werden. EDI und EFD erreichen annähernd eine Quote von 20%, knapp unter 10% liegt die Rücklaufquote beim EJDP.

Die gesamthaft niedrige Rücklaufquote erklärt sich mit der ausserordentlich stark abfallenden Quote im VBS. In diesem Departement, das mit 33.9% ein gutes Drittel der Gesamtheit der Bundesangestellten ausmacht, liegt die Rücklaufquote bei nur 1.2%. Dadurch kann die gesamthaft niedrige Rücklaufquote relativiert werden. Die plausibelste Erklärung für diesen stark abfallenden Wert im VBS ist in der Streuung des Fragebogens zu suchen. Tatsächlich sind aus verschiedenen Ämtern gar keine Antworten eingetroffen. Nur aus zwei Ämtern stammt die Mehrzahl (fast 80%) der beantworteten Fragebogen. Es kann also davon ausgegangen werden, dass nur zwei Ämter des VBS mit dem Fragebogen zumindest teilweise systematisch bedient worden sind, während in den anderen Ämtern des VBS die Streuung nur in sehr begrenztem Ausmass oder gar nicht stattgefunden hat.

## 5.5 Repräsentativität der Daten

Die fünf Merkmale Sprache, Geschlecht, Alter, Lohnklasse und Verwaltungseinheit sind in der Bundesverwaltung folgendermassen verteilt: Die Muttersprache der Angestellten ist laut Reporting Personalmanagement 2011 (S. 21) bei 71.8 % Deutsch, bei 21.2% Französisch, bei 6.7% Italienisch und bei 0.3% Rätoromanisch. In der Umfrage wurden die Angestellten wegen der Häufigkeit von zwei- oder mehrsprachig Aufgewachsenen nicht nach der Muttersprache befragt, sondern nach der Sprachregion, in der sie aufgewachsen sind. 65.2% der Befragten sind in der Deutschschweiz, 22.2 % in der Französischen Schweiz, 7% in der italienischen Schweiz, 1.1% in der rätoromanischen Schweiz und 10.8% in anderen Ländern aufgewachsen. Vergleicht man diese Messung von Muttersprachen mit derjenigen des Personalreportings dann entsprechen in dieser Befragung die Französisch- und Italienischsprachigen der Sprachenverteilung in der gesamten Bundesverwaltung, während die Deutschsprachigen etwas untervertreten, die Rätoromanischsprachigen hingegen etwas übervertreten sind<sup>17</sup>. Bezüglich der Geschlechterverteilung arbeiten laut Reporting Personalmanagement 2011 (S. 18) 42% Frauen und 58% Männer in der Bundesverwaltung. An der Befragung haben 43.3% Frauen und 55.5% Männer teilgenommen, 1% hat keine Angabe gemacht. Dies entspricht ziemlich genau der Verteilung der Geschlechter in der BVerw. Bei den Alterskategorien sind laut Reporting Personalmanagement 2011 (S. 17) 10% der Angestellten zwischen 17 und 29 Jahre alt, 23.5% zwischen 30 und 39, 32.1% zwischen 40 und 49, 27.8% zwischen 50 und 59 und 6.5% über 60 Jahre alt. Der Altersdurchschnitt liegt im Jahr 2011 bei 44.4 Jahren. Die Altersverteilung der Teilnehmenden der Befragung sieht etwas anders aus: die Jüngeren (zwischen 15 und 40) sind mit 41.5 % in der Befragung gegenüber den 33.5% in der Gesamtpopulation der BVerw etwas übervertreten, die Älteren (ab 51 Jahren) sind mit 26% hingegen (gegenüber den 34.3% bei der Gesamtpopulation der BVerw) etwas untervertreten. Die befragten 40-50-Jährigen

17 | Hier ist wichtig zu beachten, dass das Personalreporting keine "anderen Sprachen" erfasst und dass in dieser Umfrage 10.8% der Befragten aus anderen Ländern stammen. Siehe auch Ausführungen zur Proxy-Variable Sprachzugehörigkeit des Fragebogens in Kapitel 8.1.

entsprechen mit 31.8% in der Umfrage ziemlich genau dem Anteil der der gesamten Bundesverwaltung. Bei der Bundesverwaltung arbeiten 9% in den Lohnklassen 1-11, 58% in den Klassen 12-23, 30% in den Klassen 24-38 und 3% ist nicht zuteilbar (Informationen von Thierry Borel, EPA, Stand Sept. 2012). Die Angestellten der tieferen Lohnklassen (1-11) und des Basiskaders (12-23) sind in dieser Befragung eher unterrepräsentiert. Nur gerade 3.2% der Befragten, gegenüber 9% in der BVerw, geben eine tiefe Lohnklasse an und nur 50% der Befragten, gegenüber 58% in der BVerw, geben an im Basiskader zu arbeiten. Das mittlere bzw. höhere Kader (24-38) ist jedoch in dieser Befragung mit 36.6%, gegenüber den 30% in der BVerw, eher übervertreten.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Abweichungen der demografischen Daten der Befragten von den Angestellten der Bundesverwaltung bezüglich Sprachzugehörigkeit, Geschlecht, Alter und Lohnklassen laut Reporting Personalmanagement 2011 gering ausfallen und dass die Umfrage deshalb in dieser Hinsicht als repräsentativ für die Bundesverwaltung beurteilt werden kann. Dies trifft jedoch nicht bezüglich der Verwaltungseinheiten zu, da die Mitarbeitenden des VBS sehr stark unterrepräsentiert (Rücklaufquote: 1.2%), die Mitarbeitenden des UVEK hingegen sehr stark und des EDA stark überrepräsentiert sind (Rücklaufquote: 47.1% bzw. 32.2%). Die Schlussfolgerungen aus dieser Online-Umfrage können deshalb nur mit Ausschluss des VBS für die gesamte Bundesverwaltung generalisiert werden.

# 6

## Bedürfnisse der Bundesangestellten: Fragestellungen und Auswertepan der Online-Umfrage

Die erhobenen Daten werden nach folgenden Fragestellungen ausgewertet: Der erste Teil der Fragestellungen bezieht sich auf die Beschreibung der Häufigkeiten und der zweite Teil auf die statistischen Zusammenhänge.

### 6.1 Fragestellungen zur Beschreibung des Sprachgebrauchs und der Nutzung des sprachlichen Aus- und Weiterbildungsangebots

- Welches sind die Sprachzugehörigkeiten und -Präferenzen: Sprachregion, Schule, Präferenz, Rangreihe der Präferenzen?
- Welches sind die Arbeitssprachen: Mit welcher Häufigkeit werden sie gebraucht, welche Fertigkeiten kommen zum Einsatz, welche Handlungen werden mit ihnen vollbracht und welche Wichtigkeit wird ihnen zugeschrieben?
- Wie viele BVerw-Angestellte benützen welche Arbeitssprachen in welchen Verwaltungseinheiten und wo sind welche Arbeitssprachen überrepräsentiert?
- Welche Sprachkompetenzverbesserung wird gewünscht: in welchen Sprachen und welche Fertigkeiten?
- Wie wird die Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit eingeschätzt?
- Welche Sprachtests wurden gemacht: Sprache, Zweck, Niveau?
- Wie wird das Sprachkurs-Angebot genutzt: Welche von der BVerw angebotenen Kurse werden besucht, Zeitpunkt, Gründe für Nichtbesuch, in welchen Sprachen, auf welchem Niveau, von wem werden die Kurse organisiert, Ort, Kursart, Abbruch, Gründe für den Abbruch, Bewertung des Kurses, gelernte Fertigkeiten (im Vergleich zu den Anwendungen und Wünschen)?
- Wie wird das Sprachkursangebot in den verschiedenen Verwaltungseinheiten genutzt: Sprachen, Kursart, Kursanbieter, zeitliche/finanzielle Kompensation?
- Wie ist das Interesse an Sprachkursen: Online-Kurs, Absicht, in der Zukunft einen Kurs zu besuchen, in welcher Sprache?
- Welche anderen Kompetenzförderungsmassnahmen ausserhalb der BVerw werden unternommen und in welchen Sprachen?
- Was sind die fehlenden Bedingungen, Optimierungswünsche und weitere Kommentare?



## 6.2 Fragestellungen zu statistischen Zusammenhängen

- Welches ist der Zusammenhang zwischen der für die Beantwortung des Fragebogens ausgewählten Sprache einerseits und der Sprachregion, in der der/die Befragte ausgewachsen ist, in der er/sie zur Schule gegangen ist und der präferierten Sprache andererseits?
- Unterscheiden sich die benützte Arbeitssprache, deren Häufigkeit und eingeschätzte Wichtigkeit sowie die Beurteilung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit in den zwei grossen Lohnsegmenten Mitarbeitende (1-23) und Kader (ab 24) und in den Verwaltungseinheiten?
- Unterscheiden sich die benützten Arbeitssprachen, deren Häufigkeit und eingeschätzte Wichtigkeit sowie die Beurteilung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit zwischen BVerw-Angestellten verschiedener sprachlicher Herkunft?
- Unterscheiden sich die Niveaus der Sprachtests, die Kursbesuche in der BVerw und die gewählten Sprachen und die Zufriedenheit in den zwei grossen Lohnsegmenten „Mitarbeitende“ (1-23) und „Kader“ (ab 24)?
- Unterscheiden sich die Niveaus der Sprachtests, die Kursbesuche in der BVerw und die gewählten Sprachen und die Zufriedenheit zwischen den Sprachgruppen?
- Wie verhält sich der Anteil von Sprechenden einer nicht-Amtssprache zum Anteil von Sprechenden einer Amtssprache bei den Besuchern von Kursen in einer Amtssprache?
- Unterscheiden sich die Bewertungen der Sprachkurse, die Einschätzung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit und das Interesse an Sprachkursen zwischen den Kursbesuchern und jenen, die die Kurse abgebrochen haben?
- Wie sehr entspricht das Einteilungsverhalten der verschiedenen Schulen den Testresultaten?
- Unterscheiden sich die Gesamtzufriedenheiten je nach Kurssprache, Kursart und Kursanbietende?

## 6.3 Auswerteplan

Es werden nur die Antworten derjenigen Mitarbeitenden verwendet, welche den Fragebogen bis zum Schluss ausgefüllt haben ( $n=5576$ ). Bei der Beschreibung der Antworten bezüglich Fragestellung 6.1 werden die Häufigkeiten in Bezug auf die Anzahl Antworten angegeben. Bei den nominalskalierten Frage-Items werden die Prozentwerte der möglichen Antwortoptionen ausgewertet, und bei den intervallskalierten Daten werden der Mittelwert und die Standardabweichung der jeweiligen Frage-Items dargestellt, zuerst über alle Befragten und danach je nach Fragestellung bzgl. Lohnklasse, Sprachzugehörigkeit und anderen Gruppenzugehörigkeiten. Die offenen Fragen werden nach Inhalten kategorisiert. Bei der Darstellung der statistischen Zusammenhänge bezüglich Fragestellung 6.2 werden einerseits die Korrelationen ausgewertet und andererseits die Unterschiedshypothesen anhand eines Mittelwerttests (T-Test zwischen zwei unabhängigen Stichproben) getestet und die Signifikanzniveaus mit \* für  $p < .05$ , \*\* für  $p < .01$  und \*\*\* für  $p < .001$  angegeben.

# 7 Bedürfnisse der Bundesangestellten: Beschreibende Resultate der Online-Umfrage

## 7.1 Beschreibung der Sprachzugehörigkeit und Sprachpräferenzen

### 7.1.1 Sprachregion, Schule, Präferenz

**Tabelle 4** Sprachzugehörigkeit, erfasst durch die gewählte Sprache des Fragebogens, die Sprachregionen in welchen man aufgewachsen ist und die Schulzeit verbracht wurde, sowie welche Sprachen präferiert werden (Prozentanteil von n=5576).<sup>18</sup>

|   | D <sup>19</sup> | DCH   | F     | I     | Rät   | Engl  | Andere/s Land/<br>Sprache | Mehrere             | k.A. |
|---|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|---------------------|------|
| FB-Sprache <sup>20</sup>                | 69%             | -     | 23.3% | 7.7%  | -     | -     | -                         | -                   | -    |
| Sprachregion (0-12 Jahre) <sup>21</sup> | -               | 65.2% | 22.2% | 7.0%  | 1.1%  | -     | 10.8%                     | 6.4%                | 0.3% |
| Schule (6-18 Jahre) <sup>22</sup>       | -               | 65.6% | 25.3% | 7.0%  | 0.9%  | -     | 9.9%                      | 8.6%                | 0.2% |
| Präferenz <sup>23</sup>                 | 54.4%           | 66.0% | 48.2% | 18.7% | 0.9%  | 32.3% | 11.3%                     | 48.8% <sup>24</sup> | -    |
| Erste Präferenz <sup>25</sup>           | 13.3%           | 80.1% | 34.6% | 33.1% | 25.0% | 3.9%  | 12.9%                     | -                   | -    |

18 | Da mehrere Antworten möglich sind, ergibt jeweils das Total nicht 100%.

19 | D=Hochdeutsch, DCH=Schweizerdeutsche Mundart, F= Französisch, I= Italienisch, Rät= Rätoromanisch, Engl= Englisch, Mehrere= mehrere Sprachen/ Sprachregionen, kA=keine Antwort

20 | Sprache, in der der Fragebogen ausgefüllt wurde. "Wählen Sie Ihre Sprache/Choisissez votre langue/Scelga la sua lingua" (Deutsch, Französisch, Italienisch)

21 | „Ich bin im Alter von 0 bis 12 Jahren in folgender/n Region/en aufgewachsen.“ 359-mal wurden mehrere Sprachregionen angekreuzt.

22 | „Meinen schulischen Werdegang (6-18 Jahre) habe ich in folgender/n Region/en absolviert.“ 484-mal wurden mehrere Sprachregionen angekreuzt.

23 | „Folgende ist/sind die Sprache/n, in der/denen ich mich am liebsten ausdrücke.“ Hier konnten mehr als eine Sprache angegeben werden. 3799-mal wurden mehrere Sprachen angekreuzt. In diesem Resultate-Teil wird in der Regel nur die zweite Sprache berücksichtigt, denn es gaben nur 1.4% eine dritte und 0.2% eine vierte Sprache an.

24 | Schweizerdeutsch und Hochdeutsch wurden nicht als zwei separate Sprachen gezählt.

25 | Hier wurde nach der Reihenfolge der Sprachpräferenzen gefragt. Für jede Sprache ist die Häufigkeit wiedergegeben, mit welcher die Sprache an erster Stelle war.

Die Fragebogen wurden am häufigsten auf Deutsch, am zweithäufigsten auf Französisch und am dritthäufigsten auf Italienisch ausgefüllt (s. Tab. 4). Dieselben Reihenfolgen zeigen sich bei den Sprachregionen, in welchen man aufgewachsen und zur Schule gegangen ist. Die meisten Befragten sind im Alter von 0 bis 12 Jahren in der Deutschschweiz aufgewachsen und sind dort zwischen 6 und 18 Jahren zur Schule gegangen. Von den rund 10% der in anderen Ländern Aufgewachsenen sind 2.6% in Deutschland, 1.5% in Italien und 1.3% in Frankreich aufgewachsen und sind daher mehr als zur Hälfte Sprecher/innen von Amtssprachen.

Die Sprache, in welcher die befragten Personen sich am liebsten ausdrücken, ist in der BVerw Schweizerdeutsch, gefolgt von Deutsch, Französisch und Englisch. Knapp die Hälfte aller Befragten geben mehrere Sprachen an, in denen sie sich am liebsten ausdrücken. Interessant ist, dass der Anteil an Leuten, die Schweizerdeutsch oder Deutsch in den Kreis der von ihnen am liebsten benützten Sprachen aufnehmen (66% bzw. 54.5%), bedeutend niedriger ist als der Anteil derjenigen, die Deutsch im Reporting Personalmanagement 2011 als Muttersprache angegeben haben (71.8%) und die den Fragebogen auf Deutsch ausgefüllt haben (69%). Das hängt vermutlich mit der Diglossie-Situation zusammen: Deutschsprachige haben möglicherweise die eine oder die andere Varietät, nicht aber beide in den Kreis der am liebsten gebrauchten Sprachen gewählt, sodass sich die Benützenden auf die beiden Varietäten aufteilen. Französisch und Italienisch werden hingegen mit 48.2% bzw. 18.7% in bedeutend höherem Ausmasse präferiert, als diese Sprachen im Reporting Personalmanagement 2011 als Muttersprache angegeben werden (21.2% bzw. 6.7%) oder als sie für das Beantworten des Fragebogens benützt worden sind (23.3% bzw. 7.7%). Diese beiden Sprachen scheinen daher auch als Zweitsprache<sup>26</sup> gern benützt zu werden, während Deutsch und Schweizerdeutsch von Deutschsprachigen nicht notwendigerweise präferiert werden. Romanisch wird erwartungsgemäss von den eigenen Sprecher/innen präferiert. Neben den Amtssprachen, Schweizerdeutsch und Englisch geben die Personen 632-mal eine weitere Sprache, 76-mal eine dritte und 10-mal eine vierte Sprache an. Zu den meistgenannten anderen Sprachen gehören Spanisch (total 348) und Portugiesisch (total 65). Neben zahlreichen anderen Sprachen werden auch der Tessiner Dialekt (total 21) und das Patois (total 3) erwähnt.

---

26 | Als Zweitsprache bezeichnen wir alle Nicht-Erstsprachen, d.h. auch Sprachen, die als dritte, vierte usw. erworben wurden.

### 7.1.2 Rangreihe der Präferenzen

Bei der Bewertung der am liebsten benützten Sprachen liegt Schweizerdeutsch am häufigsten an erster Stelle. Die Rangreihen der am liebsten benützten Sprachen sieht im Detail folgendermassen aus:

**Tabelle 5** *Rangreihe der Sprachen, in welchen man sich am liebsten ausdrückt (Prozentanteil von n der jeweiligen Sprache)<sup>27</sup>.*

|   | D<br>(n=2983) | DCH<br>(n=2786) | F<br>(n=2116) | I<br>(n=896) | Rät<br>(n=48) | Engl<br>(n=1788) | Andere1<br>(n=628) | Andere2 <sup>28</sup><br>(n=76) |
|---|---------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|------------------|--------------------|---------------------------------|
| 1 | 13.3%         | 80.1%           | 34.6%         | 33.1%        | 25.0%         | 3.9%             | 12.9%              | 1.3%                            |
| 2 | 62.5%         | 14.9%           | 25.9%         | 26.7%        | 39.6%         | 31.3%            | 33.4%              | 3.9%                            |
| 3 | 17.8%         | 3.3%            | 25.9%         | 16.0%        | 10.4%         | 40.5%            | 21.0%              | 22.4%                           |
| 4 | 4.9%          | 1.4%            | 11.3%         | 12.5%        | 6.3%          | 19.6%            | 17.7%              | 15.8%                           |
| 5 | 1.2%          | 0.2%            | 1.8%          | 9.8%         | 8.3%          | 4.3%             | 10.0%              | 25.0%                           |
| 6 | 0.3%          | 0%              | 0.4%          | 1.6%         | 6.3%          | 0.4%             | 4.5%               | 19.7%                           |
| 7 | 0.1%          | 0%              | 0%            | 0.2%         | 0%            | 0%               | 0.3%               | 10.5%                           |
| 8 | 0%            | 0%              | 0%            | 0%           | 4.2%          | 0%               | 0%                 | 1.3%                            |
| 9 | 0%            | 0%              | 0%            | 0.1%         | 0%            | 0%               | 0.2%               | 0%                              |

Hochdeutsch ist zwar die am häufigsten benutzte Sprache (d.h. sie wird am häufigsten als eine der am liebsten benutzten Sprachen erwähnt); sie figuriert sogar noch etwas häufiger als Schweizerdeutsch als eine der am liebsten verwendeten Sprachen. Was die Präferenzreihenfolge anbelangt, steht Hochdeutsch jedoch erst an zweiter Stelle, während das Schweizerdeutsche bei 80.1% der Benutzerinnen und Benutzer die am liebsten benutzte Sprache ist. Etwas anders verhält es sich bei den anderen zwei Amtssprachen: Französisch wird zwar in etwas geringerem, aber ähnlichem Ausmass benutzt wie Schweizerdeutsch und Hochdeutsch, aber sowohl Französisch als auch Italienisch werden nur von ca. einem Drittel ihrer Benutzerinnen und Benutzer als die am liebsten gebrauchte Sprache genannt und nehmen vermutlich in den anderen zwei Dritteln ihres Einsatzes eher die Rolle einer Zweitsprache ein.

27 | Das n variiert pro Sprache, da es die Summe der Benutzer der Sprachen ist, in welchen die Befragten sich am liebsten ausdrücken.

28 | In der Befragung konnte noch eine dritte Sprache angegeben werden. Da dies nur 10 Personen getan haben, werden die Resultate nicht dargestellt.

### 7.1.3 Rangreihe der Präferenzen nach Sprachgruppen

Wenn man hingegen nur die Personen betrachtet, die den Fragebogen auf Französisch oder Italienisch ausgefüllt haben, zeigt sich eine etwas andere Reihenfolge der am liebsten benützten Sprachen.

**Tabelle 6** *Rangreihe der Sprachen, in welchen man sich am liebsten ausdrückt. Teilauswahl von denjenigen Fragebogen, welche auf Französisch bzw. Italienisch ausgefüllt wurden (Prozentanteil von n=1731).<sup>29</sup>*

|   | D<br>(n=577) | DCH<br>(n=306) | F<br>(n=939) | I<br>(n=454) | Rät<br>(n=9)        | Engl<br>(n=454) | Andere1<br>(n=199) | Andere2<br>(n=16) |
|---|--------------|----------------|--------------|--------------|---------------------|-----------------|--------------------|-------------------|
| 1 | 1.4%         | 7.5%           | 72.6%        | 57.3%        | 22.2% <sup>30</sup> | 3.1%            | 14.0%              | 0%                |
| 2 | 47.0%        | 63.1%          | 20.8%        | 24.7%        | 44.4%               | 36.8%           | 38.2%              | 0%                |
| 3 | 36.7%        | 19.0%          | 4.9%         | 11.2%        | 11.1%               | 46.8%           | 20.1%              | 12.5%             |
| 4 | 12.0%        | 9.2%           | 1.2%         | 4.8%         | 11.1%               | 17.2%           | 17.6%              | 37.5%             |
| 5 | 2.4%         | 1.0%           | 0.4%         | 1.5%         | 11.1%               | 5.5%            | 6.0%               | 25.0%             |
| 6 | 0.5%         | 0%             | 0.1%         | 0.4%         | 0%                  | 0.7%            | 3.5%               | 6.3%              |
| 7 | 0%           | 0.3%           | 0%           | 0%           | 0%                  | 0%              | 0.3%               | 18.8%             |

Französisch ist bei dieser Untergruppe die Sprache, die am häufigsten unter den am liebsten benützten Sprachen figuriert und am häufigsten als die am liebsten benutzte Sprache genannt wird. Am zweithäufigsten wird Hochdeutsch als eine der am liebsten benützten Sprachen erwähnt, gefolgt vom Italienischen und Englischen. Interessanterweise wird in dieser Gruppe Italienisch und Englisch gleich häufig in den Kreis der am liebsten benützten Sprachen aufgenommen, während über die Gesamtpopulation gesehen Englisch fast doppelt so oft erwähnt wird wie Italienisch. Deutsch steht bei den auf Französisch oder Italienisch Antwortenden sehr selten an erster Stelle der am liebsten benützten Sprachen, ganz im Gegensatz zum Italienischen und Französischen. Deutsch und Schweizerdeutsch werden in dieser Personengruppe eher am zweitliebsten benützt, ähnlich wie das Englische.

### 7.2. Beschreibung der im Arbeitsalltag verwendeten Sprachkompetenzen

Hochdeutsch wird mit 95.5% vom grössten Anteil der Befragten im Arbeitsalltag benützt, Schweizerdeutsch wird von ca. drei Viertel der Befragten benützt. Französisch wird fast von so vielen Befragten (90%) verwendet wie Hochdeutsch. Italienisch wird von etwas mehr als einem Drittel der Befragten benützt, Rätoromanisch wird von knapp einem Prozent, Englisch von 63.5% der Bundesangestellten im Arbeitsalltag verwendet.

29 | Das n variiert pro Sprache, da es die Summe der Benützer der Sprachen ist, in welchen die Befragten sich am liebsten ausdrücken.

30 | Nur eine Person unter den 9 Benützer/innen des Rätoromanischen, die den Fragebogen auf Italienisch oder Französisch ausgefüllt hat, hat diese Sprache auch als die am liebsten benutzte angegeben. Diese Sprache ist demnach immer ein Teil eines aktiven mehrsprachigen Repertoires.

### 7.2.1 Einschätzung der Häufigkeit und der Wichtigkeit der Arbeitssprachen

Im Durchschnitt wird Schweizerdeutsch am häufigsten, d.h. mehrmals täglich benutzt, gefolgt vom Hochdeutschen. Französisch wird im Durchschnitt eher nur einmal täglich verwendet. Italienisch, Englisch und Rätoromanisch werden im Schnitt eher einmal wöchentlich verwendet. Diese Mittelwerte sind jedoch nicht sehr aussagekräftig, was die Standardabweichungen von einem Skalapunkt bei einer 4-Punkteskala bestätigen. Hier ist es wichtig die verschiedenen Sprachzugehörigkeitsgruppen zu berücksichtigen.

Am wichtigsten erscheint den Befragten im Durchschnitt Hochdeutsch und Schweizerdeutsch, gefolgt vom Französischen, Englischen und Italienischen. Hochdeutsch und Schweizerdeutsch haben fast denselben Durchschnittswert von 4.36 bzw. von 4.35 auf der 5-Punkte-Skala erreicht, wo 5 Punkte „sehr wichtig“ bedeutet. Die Standardabweichungen bei der 5-Punkte Skala zeigen, dass die Personen um einen Skalapunkt variieren. Auch hier können Meinungsverschiedenheiten zwischen den verschiedenen Sprachzugehörigkeitsgruppen, speziell in Bezug auf das Rätoromanisch und die Fremdsprachen, vermutet werden.

**Tabelle 7** Benützte Sprachen im Arbeitsalltag, deren Häufigkeit und Wichtigkeit (Prozentanteil von n=5576, bzw. Mittelwert (mit Standardabweichung in Klammern)).

|                           | D              | DCH            | F              | I              | Rät            | Engl           | Andere Sprache |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Benützung <sup>31</sup>   | 95.5%          | 75.6%          | 90.9%          | 36.9%          | 0.6%           | 63.5%          | 8.8%           |
| Häufigkeit <sup>32</sup>  | 1.33<br>(0.69) | 1.08<br>(0.37) | 1.68<br>(0.95) | 2.61 (1.15)    | 2.94 (1.15)    | 2.46 (1.12)    | 2.47 (1.13)    |
| Wichtigkeit <sup>33</sup> | 4.36<br>(1.14) | 4.35<br>(1.19) | 3.89<br>(1.17) | 3.23<br>(1.27) | 2.28<br>(1.42) | 3.55<br>(1.17) | 3.32<br>(1.38) |

Es ist denkbar, dass die Benützenden der verschiedenen Sprachen die Häufigkeit des Gebrauchs der verschiedenen Sprachen am Arbeitsplatz unterschiedlich einschätzen. Um dieser Vermutung bezüglich der Unterschiede in den Sprachgruppen nachzugehen, wird folgende zusätzliche Auswertung vorgenommen. Tabelle 8 zeigt die Einschätzungen der Häufigkeiten des Gebrauchs der verschiedenen Arbeitssprachen nach Benützenden der verschiedenen Sprachen. Beispielsweise schätzen die Benützenden des Deutschen die Häufigkeit der Arbeitssprache Deutsch zwischen einmal und mehrmals täglich ein (1.33 auf der 4-Punkte-Skala, wo 1 mehrmals täglich bedeutet und 2 einmal täglich). Man sieht, dass aber auch die Benützenden des Französischen als Arbeitssprache die Häufigkeit des Deutschen mit 1.32 etwa gleich beurteilen wie die Gesamtheit der Benützenden. Es zeigt sich also, dass die Benützenden der einzelnen Sprachen die Häufigkeiten nicht sehr

31 | Anteil der Befragten, die diese Sprache benützen: „Folgende Sprachen brauche ich in meinem Arbeitsalltag (alle Sprachen angeben, Erst- und Fremdsprachen)“ Mehr als eine Antwort möglich. 546-mal wurden mehrere Sprachen angekreuzt. Da mehrere Antworten möglich sind, ergibt das Total nicht 100%.

32 | Beurteilung der Häufigkeit auf einer Skala von 1-4, wobei 1 bedeutet „mehrmals täglich“, 2 „einmal täglich“, 3 „einmal wöchentlich“, 4 „einmal monatlich“

33 | Beurteilung der Wichtigkeit auf einer Skala von 1-5, wobei 1 bedeutet „diese Sprache ist für mich überhaupt nicht wichtig“ und 5 bedeutet „diese Sprache ist für mich sehr wichtig“.

unterschiedlich bewerten, denn die resultierende Rangreihe der Häufigkeiten des Gebrauchs der verschiedenen Sprachen ist bei den Benützenden der verschiedenen Sprachen die gleiche. Am häufigsten wird Schweizerdeutsch verwendet, gefolgt vom Hochdeutschen und dem Französischen. Am seltensten verwenden die Befragten Rätoromanisch. Die Häufigkeiten von Italienisch, Englisch oder einer anderen Nicht-Amtssprache liegen dazwischen. Eventuelle Unterschiede zwischen den Sprachzugehörigkeitsgruppen in Bezug auf den Gebrauch der verschiedenen Sprachen werden in der Zusammenhangsfragestellung in Kapitel 8.2 untersucht.

**Tabelle 8** Mittelwert der Beurteilung der Häufigkeit des Gebrauchs der Arbeitssprachen in den Spalten (auf einer Skala von 1-4, mit Standardabweichung in Klammern), ausgewertet auf die Teilmenge der Benützer/innen der verschiedenen Arbeitssprachen (in den Zeilen, wobei das *n* je nach benützter Arbeitssprache anders ist).

|                           | D              | DCH            | F              | I              | Rät            | Engl           | Andere Sprache |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Benützung D<br>n=5324     | 1.33<br>(0.69) | 1.07<br>(0.36) | 1.69<br>(0.95) | 2.64<br>(1.14) | 2.94<br>(1.15) | 2.47<br>(1.12) | 2.51<br>(1.22) |
| Benützung DCH<br>n=4213   | 1.32<br>(0.68) | 1.08<br>(0.37) | 1.78<br>(0.98) | 2.74<br>(1.11) | 2.87<br>(1.15) | 2.50<br>(1.12) | 2.63<br>(1.20) |
| Benützung F<br>n=5067     | 1.32<br>(0.68) | 1.08<br>(0.38) | 1.68<br>(0.98) | 2.64<br>(1.14) | 3.14<br>(1.11) | 2.48<br>(1.12) | 2.50<br>(1.23) |
| Benützung I<br>n=2060     | 1.31<br>(0.66) | 1.11<br>(0.42) | 1.60<br>(0.86) | 2.61<br>(1.15) | 2.83<br>(1.16) | 2.63<br>(1.10) | 2.69<br>(1.19) |
| Benützung Rät<br>n=33     | 1.15<br>(0.36) | 1.00<br>(0.00) | 1.93<br>(1.09) | 2.21<br>(1.05) | 2.94<br>(1.14) | 2.50<br>(0.99) | 2.67<br>(1.53) |
| Benützung Engl<br>n=3543  | 1.26<br>(0.63) | 1.06<br>(0.33) | 1.67<br>(0.93) | 2.79<br>(1.09) | 2.96<br>(1.22) | 2.46<br>(1.11) | 2.55<br>(1.21) |
| Benützung Andere<br>n=493 | 1.25<br>(0.61) | 1.08<br>(0.38) | 1.37<br>(0.75) | 2.35<br>(1.10) | 3.00<br>(1.00) | 1.94<br>(1.02) | 2.47<br>(1.23) |

### 7.2.2 Benutzte Sprachen bei den verschiedenen Verwaltungseinheiten

Gewisse Abweichungen der Verteilung der im Alltag benutzten Sprachen in Bezug auf den Durchschnitt der Gesamtheit der Befragten sind auch in den einzelnen Verwaltungseinheiten festzustellen. Speziell werden hier diejenigen Verwaltungseinheiten erwähnt (s. Tab. 9), in denen der Anteil der Befragten, die die jeweiligen Sprachen benützten, mehr als 4% über bzw. unter dem durchschnittlichen Anteil der gesamten BVerw liegt:

- **Hochdeutsch** (im Ø von 95.5% der Befragten benützt): Bei den Parlamentsdiensten fällt auf, dass restlos alle Befragten Hochdeutsch benützen.
- **Schweizerdeutsch** (im Ø von 75.6% der Befragten benützt): In der Bundeskanzlei und den unabhängigen Behörden liegt der Gebrauch des Schweizerdeutschen unter dem Durchschnitt.
- **Französisch** (im Ø von 90.9% der Befragten benützt): In den Verwaltungseinheiten EDA, EDI, BK, Parlamentsdienste und Gerichte wird Französisch von einem überdurchschnittlichen Anteil verwendet. Von eindeutig weniger Befragten wird diese Sprache im EFD benützt.



- **Italienisch** (im Ø von 36.9% der Befragten benützt): In der Bundeskanzlei, den Gerichten und den unabhängigen Behörden sprechen überdurchschnittlich viele Befragte im Arbeitsalltag Italienisch. Im EDA und WBF wird diese Sprache hingegen von viel weniger Befragten verwendet.
- **Rätoromanisch** (im Ø von 0.6% der Befragten benützt): Diese Sprache wird überdurchschnittlich viel in der Bundeskanzlei verwendet.
- **Englisch** (im Ø von 63.5% der Befragten benützt): Im EDA, EDI und in den unabhängigen Behörden verwenden die Befragten für ihre Arbeit überdurchschnittlich oft Englisch. Im UVEK, in der BK, in den Parlamentsdiensten und bei den Gerichten benützen weniger Befragte Englisch in ihrem Arbeitsalltag

Insgesamt sieht aber in den einzelnen Verwaltungseinheiten die Benutzung der Sprachen ähnlich aus wie in der gesamten Bundesverwaltung:

**Tabelle 9** *Benützte Sprachen im Arbeitsalltag, ausgewertet auf die Teilmenge der Benützer/innen in den verschiedenen Verwaltungseinheiten (in den Zeilen, wobei das n je nach Anzahl Angestellter pro Einheit anders ist).*

|                             | D    | DCH | F   | I   | Rät | Engl |
|-----------------------------|------|-----|-----|-----|-----|------|
| EFD (n=1630)                | 93%  | 75% | 84% | 39% | 1%  | 62%  |
| EDI (n=459)                 | 98%  | 74% | 95% | 40% | 1%  | 71%  |
| EDA (n=804)                 | 96%  | 73% | 98% | 26% | 0%  | 88%  |
| VBS (n=145) <sup>34</sup>   | 98%  | 80% | 88% | 30% | 1%  | 59%  |
| WBF (n=611)                 | 98%  | 79% | 94% | 32% | 0%  | 60%  |
| EJPD (n=293)                | 97%  | 75% | 91% | 34% | 0%  | 64%  |
| UVEK (n=1056)               | 97%  | 78% | 92% | 39% | 0%  | 54%  |
| BK (n=57)                   | 96%  | 70% | 95% | 60% | 4%  | 44%  |
| PD (n=99)                   | 100% | 73% | 98% | 37% | 0%  | 42%  |
| Gerichte (n=141)            | 97%  | 74% | 96% | 65% | 0%  | 35%  |
| Unabhängige Behörden (n=59) | 98%  | 68% | 98% | 59% | 0%  | 69%  |

### 7.2.3 Die sprachlichen Fertigkeiten, die in den verschiedenen Sprachen im Arbeitsalltag zum Einsatz kommen

Die benützten sprachlichen Fertigkeiten sind in den einzelnen Arbeitssprachen unterschiedlich (s. Tab. 10). Im Hochdeutschen werden alle sprachlichen Fertigkeiten in ähnlichem Ausmass verwendet: am meisten das Lesen, gefolgt vom Hörverständnis, Sprechen und Schreiben. Im Schweizerdeutschen spielen erwartungsgemäss die Fertigkeiten des Hörens und Sprechens eine sehr wichtige Rolle, während das geschriebene Medium bedeutend weniger benützt wird. Auch im Französischen spielt das Hörverständnis eine wichtige Rolle, gefolgt vom Sprechen und Leseverständnis. Das Schreiben kommt hingegen weniger häufig zum Tragen. Die Fertigkeiten im Italienischen kommen insgesamt weniger häufig zum Einsatz als die des Deutschen, Schweizerdeutschen und Französischen, es sind hier im Arbeitsalltag eher die

34 | Aufgrund der Rücklaufquote von 1.2% sind die Daten aus dem VBS nicht aussagekräftig, weshalb sie nicht kommentiert werden.

rezeptiven Fertigkeiten wichtig (also das Hören und Lesen). Beim Rätoromanischen stehen das Hören und Sprechen im Vordergrund, wobei zu bedenken ist, dass diese Sprache gesamthaft von lediglich 33 Befragten benützt wird und daher die Daten zu dieser Sprache mit Vorsicht behandelt werden müssen. Das Englische ist vor allem fürs Lesen wichtig, häufig aber auch fürs Hören und Sprechen, während es etwas weniger geschrieben wird.

Wenn wir die mündlich-auditiven den schriftlichen Fertigkeiten und die rezeptiven den produktiven Fertigkeiten gegenüberstellen (siehe untere Zeilen in Tab. 10), können wir feststellen, dass beim Hochdeutschen die mündlich-auditiven und die schriftlichen Fähigkeiten in gleichem Ausmass im Arbeitseinsatz sind und die produktiven Fertigkeiten in dieser Sprache nur sehr gering hinter den rezeptiven zurückstehen. Beim Hochdeutschen sind also sämtliche sprachlichen Fertigkeiten von ähnlicher Bedeutung. Bei den anderen Sprachen haben wir eine mehr oder weniger grosse Diskrepanz zwischen den mündlich-auditiven und schriftlichen Fertigkeiten, wobei die ersteren immer von grösserer Bedeutung sind. Dieser Unterschied ist beim Schweizerdeutschen erwartungsgemäss am grössten. Beim Englischen hingegen ist diese Diskrepanz am geringsten. Bei allen Sprachen gilt, dass die rezeptiven Fertigkeiten (Hör- und Leseverständnis) mehr benützt werden als die produktiven (sprechen und schreiben), was darauf hindeutet, dass tendenziell in der eigenen Sprache produziert wird und die Sprache der anderen verstanden wird.

**Tabelle 10** *Prozentuales Auftreten der sprachlichen Fertigkeiten, die im Arbeitsalltag angewendet werden (das n ist je nach benützter Arbeitssprache anders).*

|  | D<br>n=5324 | DCH<br>n=4213 | F<br>n=5068 | I<br>n=2061 | Rät<br>n=33 | Engl<br>n=2028 | Andere<br>n=494 |
|--|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-----------------|
| Hörverständnis                               | 90.2%       | 92.9%         | 91.2%       | 76.7%       | 66.7%       | 75.7%          | 81.2%           |
| Leseverständnis                              | 91.8%       | 33.1%         | 86.4%       | 77.3%       | 57.6%       | 86.5%          | 68.2%           |
| Sprechen                                     | 89.2%       | 90.5%         | 88.3%       | 67.7%       | 66.7%       | 74.2%          | 80.8%           |
| Schreiben                                    | 87.2%       | 24.6%         | 63.8%       | 39.2%       | 21.2%       | 60.6%          | 40.5%           |
| Mittelwert alle                              | 89.6%       | 60.3%         | 82.4%       | 65.2%       | 53.1%       | 74.3%          | 67.7%           |
| Mittelwert Hören/Sprechen                    | 89.7%       | 91.7%         | 89.8%       | 72.2%       | 66.7%       | 75.0%          | 81.0%           |
| Mittelwert Lesen/Schreiben                   | 89.5%       | 28.9%         | 75.1%       | 58.3%       | 39.4%       | 73.6%          | 54.4%           |
| Mittelwert (rezeptiv)<br>Hören/Lesen         | 91.0%       | 63.0%         | 88.8%       | 77.0%       | 62.2%       | 81.1%          | 74.7%           |
| Mittelwert (produktiv)<br>Sprechen/Schreiben | 88.2%       | 57.6%         | 76.1%       | 53.5%       | 44.0%       | 67.4%          | 60.7%           |

Die sprachlichen Handlungen, die am Arbeitsplatz vollzogen werden, unterscheiden sich erstens nach Interaktionspartner/in und zweitens nach dem Zweck der Interaktion. Der/die Interaktionspartner/in ist entweder BVerw-intern (d.h. es handelt sich um Mitarbeitende) oder BVerw-extern (d.h. es handelt sich um Kunden, Dienstleistungsempfänger, Behörden). Die Handlung erfüllt entweder einen Zweck, der direkt einem der institutionellen Hauptziele untersteht (d.h. die Handlungen ist sachbezogen, direkt auf die Erfüllung der institutionellen Mission abzielend), oder sie dient nicht direkt der Erreichung der institutionellen Ziele, sondern eher der Beziehungsförderung. Die grosse Mehrzahl der sprachlichen Handlungen wird auf Hochdeutsch durchgeführt, gefolgt vom Französisch und Schweizerdeutsch.

Hochdeutsch wird hauptsächlich für sachbezogene Gespräche/Schriftwechsel zur Arbeitsbewältigung innerhalb der BVerw (d.h. mit anderen Mitarbeitenden) oder extern (z.B. mit Kunden, Dienstleistungsempfängern, kantonalen Behörden usw.) verwendet, etwas weniger zur Beziehungspflege. Schweizerdeutsch dient hauptsächlich im Innern der BVerw, und zwar in besonderer Weise der internen Beziehungsförderung, aber auch für sachbezogene Inhalte. Für Interaktionen ausserhalb der BVerw ist Schweizerdeutsch von etwas geringerer Bedeutung. Französisch dient insgesamt etwas häufiger für sachbezogene Interaktionen, etwas weniger zur Beziehungsförderung, wobei bemerkt werden muss, dass es in beziehungsfördernden Interaktionen innerhalb der BVerw aber von grösserer Bedeutung ist als Hochdeutsch. Italienisch dient insbesondere für externe sachbezogene Interaktionen, während interne sachbezogene Interaktionen eher weniger auf Italienisch stattfinden. Auch die Beziehungspflege auf Italienisch geschieht mehr extern als intern. Englisch und andere Fremdsprachen sind v.a. für externe Anwendungen wichtig: etwas mehr für sachbezogene Interaktionen als zur Beziehungspflege. Intern kommt Englisch wenig zum Einsatz und ist insbesondere in der internen Beziehungspflege von geringer Bedeutung. Rätoromanisch, das gesamthaft wenig gebraucht wird, dient weniger für sachbezogene Inhalte als für die Beziehungspflege, besonders im externen Umgang, d.h. mit Romanischsprachigen im Sprachgebiet.

**Tabelle 11** *Prozentuales Auftreten der Handlungen, welche mit den sprachlichen Fertigkeiten im Arbeitsalltag durchgeführt werden (das n ist je nach benützter Arbeitssprache anders).*

|                            | D<br>n=5324 | DCH<br>n=4213 | F<br>n=5067 | I<br>n=2061 | Rät<br>n=33 | Engl<br>n=2033 | Andere<br>n=493 |
|----------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-----------------|
| Intern/Sache <sup>35</sup> | 89.6%       | 85.1%         | 78.4%       | 49.1%       | 27.3%       | 29.0%          | 35.1%           |
| Extern/Sache <sup>36</sup> | 91.1%       | 70.6%         | 79.6%       | 65.8%       | 36.4%       | 81.0%          | 71.4%           |
| Intern/Bez. <sup>37</sup>  | 68.6%       | 93.1%         | 75.9%       | 48.3%       | 45.5%       | 17.2%          | 36.3%           |
| Extern/Bez. <sup>38</sup>  | 79.9%       | 78.4%         | 72.7%       | 53.9%       | 51.5%       | 67.8%          | 69.8%           |
| Mittelwert Intern          | 79.1%       | 89.1%         | 77.2%       | 48.7%       | 36.4%       | 23.1%          | 35.7%           |
| Mittelwert Extern          | 85.5%       | 74.5%         | 76.2%       | 59.9%       | 44.0%       | 74.4%          | 70.6%           |
| Mittelwert Sache           | 90.4%       | 77.9%         | 79.0%       | 57.5%       | 31.9%       | 55.0%          | 53.3%           |
| Mittelwert Beziehung       | 74.3%       | 85.8%         | 74.3%       | 51.1%       | 48.5%       | 42.5%          | 53.1%           |

35 | interne, sachbezogene Gespräche/Schriftwechsel zur Arbeitsbewältigung (z.B. mit meinen Mitarbeitenden)

36 | externe, sachbezogene Gespräche/Schriftwechsel zur Arbeitsbewältigung (z.B. mit Kunden, Dienstleistungsempfängern/innen, Behörden)

37 | die interne Beziehungsförderung und Beziehungspflege (z.B. mit Mitarbeitenden)

38 | die externe Beziehungsförderung und Beziehungspflege (z.B. mit Kunden, Dienstleistungsempfängern/innen, Behörden)

### 7.2.4 Gewünschte Sprachkompetenzverbesserung: Sprachen und Fertigkeiten

6.7% der Befragten gaben auf die Frage nach Verbesserungswünschen keine Antwort. Von denjenigen Befragten, die eine Antwort gaben (n=5205), möchten 86% ihre Sprachkompetenzen für den Arbeitsalltag verbessern<sup>39</sup>. 85% der in einer deutschsprachigen Region Aufgewachsenen wünschen sich eine Kompetenzverbesserung, 87% der in einer französischsprachigen Region Aufgewachsenen, 83% der in einer italienischsprachigen Region Aufgewachsenen, 88% der in der rätoromanischen Region Aufgewachsenen und 87% der Befragten, die in einer anderen Sprachregion aufgewachsen sind. Bezüglich der Sprachen und der spezifischen Fertigkeiten in diesen Sprachen wünschen sich 44% der Befragten eine Kompetenzverbesserung im Französischen (v.a. sprechen und schreiben), 37% im Englischen (v.a. sprechen und schreiben), 34% im Italienischen (v.a. sprechen), 21% im Deutschen (v.a. schreiben), 11% im Schweizerdeutschen (sprechen und verstehen), 7% in einer anderen Fremdsprache (v.a. sprechen und Hörverständnis) und 1% im Romanischen (v.a. Hörverständnis). Die Verbesserung wünschen sich die Befragten im Detail in folgenden Fertigkeiten:

**Tabelle 12** Gewünschte Verbesserung der sprachlichen Fertigkeiten, die im Arbeitsalltag angewendet werden (Prozentanteil, wobei das n je nach Anzahl der Wünschenden anders ist).

|                 | D<br>n=1147 | DCH<br>n=587 | F<br>n=2444 | I<br>n=1882 | Rät<br>n=48 | Engl<br>n=2055 | Andere<br>n=364 |
|-----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-----------------|
| Hörverständnis  | 44.3%       | 73.1%        | 50.8%       | 69.3%       | 83.3%       | 54.7%          | 71.4%           |
| Leseverständnis | 40.5%       | 17.5%        | 43.9%       | 60.7%       | 58.3%       | 45.2%          | 56.3%           |
| Sprechen        | 69.5%       | 76.7%        | 81.9%       | 84.8%       | 64.6%       | 85.5%          | 86.8%           |
| Schreiben       | 82.0%       | 16.4%        | 76.2%       | 58.3%       | 43.8%       | 71.4%          | 59.1%           |

Wenn man Tabelle 12 mit den Verbesserungswünschen und Tabelle 10 mit den tatsächlich benützten Fertigkeiten einander gegenüberstellt, kann man feststellen, dass die meisten Leute insgesamt ihre Französisch-Kenntnisse verbessern möchten, gefolgt vom Wunsch nach Verbesserung in Englisch, Italienisch, Hochdeutsch, Schweizerdeutsch, anderen Sprachen und Romanisch. Im Französischen und Englischen werden Sprech- und Schreibfertigkeiten (also produktive Fertigkeiten) am zahlreichsten gewünscht, obschon im täglichen Gebrauch die rezeptiven Fertigkeiten zahlreicher benützt werden. Im Italienischen (sowie in den anderen Sprachen) sind Sprechen und Hörverständnis (also mündlich-auditive Fertigkeiten) am meisten gewünscht, was dem effektiven Einsatz der Fertigkeiten in diesen Sprachen weitgehend entspricht, obwohl im Italienischen auch das Leseverständnis im Arbeitsalltag häufig gebraucht und in etwas geringerem Ausmass gewünscht wird. Im Hochdeutschen werden eindeutig die produktiven Fertigkeiten (Sprechen und Schreiben) häufiger gewünscht, während im effektiven Gebrauch sämtliche Fertigkeiten in ähnlich hohem Ausmass im Einsatz sind.

39 | „Für meinen Arbeitsalltag wäre es gut, wenn ich meine Kompetenzen in einer oder mehreren Sprachen verbessern würde.“

### 7.2.5 Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit

Bei den Angaben zu den im Alltag präferierten Sprachen (s. Tab. 4) zeigt sich, dass knapp die Hälfte der Befragten mehr als eine Sprache angeben. Befragt man die Mitarbeitenden direkt nach der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit, dann geben die Befragten auf der 5er-Skala im Durchschnitt eine Wichtigkeit von 4.54 (SD=0.94) an. Die Zustimmung zur Aussage, dass es im Arbeitsalltag wichtig ist, zwei oder mehr Sprachen zu können, fällt dabei folgendermassen aus (n=5576):

- 74% finden, die Aussage trifft sehr gut zu (Wert 5)
- 14.2% finden, die Aussage trifft gut zu (Wert 4)
- 6.6% finden, die Aussage trifft mittelmässig zu (Wert 3)
- 2.0% finden, die Aussage trifft nicht zu (Wert 2)
- 3.2% finden, die Aussage trifft überhaupt nicht zu (Wert 1)

### 7.2.6 Sprachtests: Sprache, Zweck, Niveau

26.8% der Befragten haben in den letzten zwei Jahren einen Sprachtest gemacht, 1.6% haben keine Antwort gegeben. Von diesen 1493 Personen haben 43.3% den Test fürs Französische absolviert, 42.2% fürs Englische, 19.3% fürs Hochdeutsche, 18.7% fürs Italienische, 9.2% für eine andere Sprache, aber niemand hat einen Test fürs Rätoromanische gemacht. Der Sprachtest erfüllte folgenden Zweck (n=1493):

- 55.3% persönliche Standortbestimmung
- 46.0% Klassenzuteilung für einen Sprachkurs
- 15.9% andere Gründe
- 5.6% Personalrekrutierungsverfahren

Als andere Gründe werden folgende Aspekte genannt: Diplom- oder Zertifikatsabschluss, Teil einer Ausbildung wie Berufsschule oder Lehre (bzw. Lehrabschlussprüfung), Studium oder Weiterbildung, Arbeitsplatz/-ort, beruflicher Kompetenzausweis (für CV), Pflicht des Personaldiensts, Zielvereinbarung.

79.9% sind einem globalen Niveau des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens zugeteilt worden. 9.5% wissen es nicht und 5.4% kennen den Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen nicht. Diese Niveauezuteilung sieht bei den einzelnen Sprachen folgendermassen aus:

**Tabelle 13**

*Niveau-Zuteilung der Sprachtests in der jeweiligen Sprache (Prozentanteil, wobei das n je nach Sprache anders ist) und berechneter Mittelwert und Standardabweichung (wobei Skalen von 1-6 nummeriert sind).*

|                 | D<br>(n=236, 213) <sup>40</sup> | F<br>(n=534, 498) | I<br>(n=224, 209) | Engl<br>(n=494, 456) | Andere<br>(n=95, 86) |
|-----------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| A1              | 4.2%                            | 6.4%              | 22.8%             | 2.2%                 | 8.4%                 |
| A2              | 6.4%                            | 13.7%             | 22.8%             | 7.3%                 | 15.8%                |
| B1              | 16.5%                           | 23.6%             | 20.5%             | 18.0%                | 30.5%                |
| B2              | 28.8%                           | 26.8%             | 10.7%             | 32.8%                | 13.7%                |
| C1              | 22.0%                           | 17.8%             | 11.6%             | 21.7%                | 14.7%                |
| C2              | 12.3%                           | 5.1%              | 4.9%              | 10.3%                | 7.4%                 |
| Weiss nicht     | 9.7%                            | 6.7%              | 6.7%              | 7.7%                 | 9.5%                 |
| Mittelwert (SD) | 4.1 (1.3)                       | 3.6 (1.3)         | 2.8 (1.8)         | 4.0 (1.4)            | 3.4 (1.2)            |

Bezüglich den Kompetenzen in den Zweitsprachen bzw. Fremdsprachen hat knapp ein Drittel der Befragten (n=1'493) Angaben zu Sprachtestresultaten gemacht, die sie in den letzten zwei Jahren erzielt haben. Die meisten Sprachtests wurden im Französischen absolviert, wobei ca. 50% dem mittleren Niveau B1/B2 zugeteilt wurden. Im Englischen und Deutschen sind mehr als die Hälfte einem Niveau von B2 oder C1 zugeteilt worden, im Italienischen scheinen die Niveaus eher tiefer zu liegen. Kodiert man die Niveaus numerisch (A1=1 bis C2=6), dann liegt der Mittelwert aller Fremdsprachentests bei 3.3 (also zwischen B1 und B2, aber näher bei B1). Zudem kann für jede Sprache ein Niveau-Mittelwert berechnet werden. Vergleicht man die Mittelwerte zwischen den Sprachniveaus, (siehe unterste Zeile in Tab. 13), dann zeigt sich, dass das Niveau im Deutschen am höchsten ist, im Englischen am zweithöchsten, im Französischen ähnlich wie in anderen Fremdsprachen und im Italienischen am tiefsten. Die Fremdsprachen-Niveaus im Deutschen und Englischen unterscheiden sich nicht, sind aber beide signifikant höher als im Französischen und Italienischen, wobei das Niveau im Französischen signifikant höher ist als im Italienischen<sup>41</sup>.

### 7.2.7 Intendierter Sprachkursbesuch

49% der Befragten beabsichtigen in der Zukunft einen regulären bzw. Online-Sprachkurs zu besuchen. Von diesen 2'732 Befragten möchten 37.4% einen Italienischkurs, 37.1% einen Französischkurs, 22.9% einen Englischkurs, 23.9% einen Deutschkurs, 11.1% einen Schweizerdeutschkurs, 7.4% einen Kurs in einer anderen Sprache<sup>42</sup> und 3.2% einen Rätoromanischkurs besuchen. Es zeigen sich signifikante Unterschiede in der Intention je nach Sprachregion, wo jemand aufgewachsen ist (Chi-Quadrat-Test bei jedem Vergleich  $p < .001$ ): 43% der in der Deutschschweiz Aufgewachsenen, 59% der in der französischen Schweiz,

40 | Die erste Zahl entspricht dem n der Antworten inklusiv der „Weiss nicht“ Antworten. Für den Mittelwert und Standardabweichungen wurden diese als fehlende Werte kategorisiert, weshalb das n leicht kleiner ist.

41 | Die statistischen Auswertungen der Sprachtest-Niveaus in Bezug auf Lohnklassen und den Sprachgruppen sind in Kap. 8.2.2 ersichtlich.

42 | 1.3% in einer zweiten, anderen Sprache und 0.4% in einer dritten, anderen Sprache. Genannt werden Spanisch, Portugiesisch, Russisch, Chinesisch, Arabisch und viele andere Sprachen wie Amharisch, Bengali, Esperanto, Georgisch, Hebräisch, Hindi, Mandarin, Serbokroatisch, Schwedisch und Türkisch, um nur einige zu nennen.

56% der in der italienischen Schweiz, 43% der in der rätoromanischen Schweiz Aufgewachsenen und 56% der Befragten, die in einer anderen Sprachregion aufgewachsen sind, beabsichtigen in der Zukunft einen Sprachkurs zu besuchen.

Auf einer Skala von 1-5<sup>43</sup> konnten die Befragten angeben, wie sehr sie an einem Online-Kurs interessiert sind. Hier ist das Interesse eher begrenzt, am ehesten sind die Personen bereit, einen Online-Kurs auf Englisch zu besuchen ( $X=3.09$ ,  $SD=1.6$ ) oder Französisch ( $X=2.64$ ,  $SD=1.6$ ) bzw. Italienisch ( $X=2.64$ ,  $SD=1.5$ ). Viel weniger stark ist das Interesse an einem Online-Deutschkurs ( $X=1.99$ ,  $SD=1.5$ ) oder einem Online-Schweizerdeutschkurs ( $X=1.62$ ,  $SD=1.3$ ). Praktisch kein Interesse besteht an einem webbasierten Rätoromanischkurs ( $X=1.43$ ,  $SD=.99$ ).

### 7.3 Beschreibung der Nutzung des Sprachkursangebots der Bundesverwaltung

#### 7.3.1 Nutzung des Sprachkursangebots

Von den Personen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, haben 1'465 (bzw. 26.3%) vom Sprachkursangebot der Bundesverwaltung Gebrauch gemacht<sup>44</sup>. 42% dieser Kursbesuche fanden vor 2010, 27% zwischen 2010 und 2012 statt, und 31% dieser Kursbesuche fanden im Zeitraum der Befragung statt. 69.9% haben noch nie vom Sprachkursangebot der BVerw Gebrauch gemacht, 3.8% haben keine Angaben gemacht.

Gründe für den Nichtbesuch sind:

- 36.8% verfügen über die für ihre Arbeitstätigkeit nötigen sprachlichen Kompetenzen
- 34.1% haben keine Zeit
- 24.5% nennen andere Gründe
- 15.0% finden die angebotenen Kurszeiten unpassend
- 12.5% werden zeitlich nicht zufriedenstellend kompensiert
- 11.8% besuchen einen Sprachkurs privat
- 9.8% ist der Aufwand zu gross
- 9.7% ist der Anreiseweg zu lang
- 9.0% werden finanziell nicht zufriedenstellend entschädigt
- 6.2% erachten die in den angebotenen Kursen erworbenen Kompetenzen als nutzlos
- 3.6% sind die Kurse zu wenig anspruchsvoll
- 0.8% sind die Kurse zu schwierig

Der quantitativ wichtigste Grund für den Nichtbesuch von Sprachkursen liegt also bei einer als genügend eingeschätzten sprachlichen Kompetenz bzw. es besteht kein Bedarf nach Verbesserung. Nicht unterschätzt werden darf, trotz der relativ hohen Zufriedenheit mit den sprachlichen Kompetenzen, der Zeitmangel, der allenfalls den Besuch eines Sprachkurses verhindern kann. Der Zeitmangel steht an zweiter Stelle und liegt gegenüber dem ersten Grund nur gut zwei Prozentpunkte zurück. Es ist sicher aufschlussreich, den Zeitmangel mit weiteren Gründen, die ebenfalls mit der Zeit zu tun haben und auch relativ häufig genannt werden, in Verbindung zu bringen: unpassende Kurszeiten, zu langer Anreiseweg und die ungenügende zeitliche Kompensation. Wenn wir also von der Abwesenheit eines Bedürfnisses absehen,

43 | Wobei 1 bedeutet „Interessiert mich überhaupt nicht“ und 5 „Interessiert mich sehr“.

44 | Dies bezieht sich nur auf den aktuellsten bzw. letzten Sprachkurs.



ist der Zeitfaktor der wichtigste effektive Hinderungsgrund. 925-mal wurden andere Gründe genannt, die nicht in der Liste vorgegeben waren. Im Folgenden werden diese zusammenfassend kategorisiert aufgelistet:

- Angebot nicht bekannt
- Ablehnung bzw. (noch) keine Unterstützung durch Vorgesetzte
- Teilzeit/befristete Anstellung Praktikant/Zivi
- Zeit im Ausland verbracht
- Investiere lieber in andere Kompetenzerweiterungen
- Zu viele andere Hobbies
- Ungenügende Anreize zur Fortbildung (keine Laufbahnentwicklung oder Kompensation)
- Andere Ausbildungen/Kurse/Weiterbildungen
- Kurs findet nicht statt
- Familie
- Alter
- Höhere Ansprüche
- Schichtbetrieb
- Arbeit im Ausland
- Anstehende Pensionierung
- Neuanstellung
- Externe Mitarbeitende haben keinen Anspruch
- Bequemlichkeit/Faulheit
- Kurs nicht in der Nähe
- Organisation zu aufwändig
- Angebot deckt Anspruch nicht
- Problem des Budgets
- Nutzung geplant

Den aktuellsten bzw. letzten Sprachkurs besuch(t)en von den 1'465 Kursbesuchern:

- 28.2% in Italienisch
- 26.1% in Französisch
- 20.3% in Englisch
- 18.2% in Deutsch
- 5% in einer anderen Fremdsprache
- 2% in Schweizerdeutsch

Auch die weiteren Resultate sind in Bezug auf das Total von 1'465 Kursbesuchenden zu verstehen. Ein beträchtlicher Anteil der Kursbesuchenden kennt das Niveau des Kurses nicht (39.5%). Von den 60.5% der Kursbesuchenden, die das Niveau kennen, besuch(t)en:

- 10.9% einen Kurs mit dem Niveau A1
- 11.3% einen Kurs mit dem Niveau A2
- 12.2% einen Kurs mit dem Niveau B1
- 14.1% einen Kurs mit dem Niveau B2
- 9.6% einen Kurs mit dem Niveau C1
- 2.5% einen Kurs mit dem Niveau C2.

Das durchschnittliche Kursniveau aller Kurse liegt bei 3.1 (SD= 1.5), wobei das Niveau im Hochdeutschen bei 3.7 (SD= 1.4), im Französischen bei 3.3 (SD= 1.3), im Italienischen bei 2.3 (SD= 1.3) und im Englischen bei 3.8 (SD= 1.3) liegt. Wertet man die möglichen Niveau-Unterschiede zwischen den Amtssprachen und Englisch

(n=837) aus, zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen fast allen Niveaus ( $p < .01$ ) ausser zwischen dem Niveau im Deutschen und Englischen.

18% der Kursbesuchenden wissen nicht, wer den Kurs anbietet. Die Anbieter der Kurse sind die folgenden (in den entsprechenden Anteilen):

- eine selbständig erwerbende Lehrperson (15.5%)
- die Sprachschule C (13.9%)
- ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin der BVerw (13.7%)
- Sprachschule A (11.9%)
- Sprachschule B (7.8%)
- Sprachschule D (5.4%)
- Sprachschule E (0.4%)

Sprachschule A und Sprachschule B, die vom Personalamt beauftragten offiziellen Sprachschulen, haben also über alle in dieser Online-Umfrage ermittelten Sprachkurse einen Anteil von fast 20%. Es zeigt sich jedoch, dass sich dieser Anteil in den letzten Jahren verändert hat (s. Tab. 14). Vor 2010 hatten Sprachschule A und Sprachschule B einen Anteil von 5%, zwischen 2010 und 2012 von 28% und aktuell von 32%. Um den zeitlichen Verlauf der Sprachkursnutzung der verschiedenen Anbietenden zu verfolgen, werden in Tabelle 14 die Prozentsummen pro Anbietende (100% Summe in der Spalte) dargestellt:

**Tabelle 14**

*Prozentanteil der Kursanbieter in den verschiedenen Zeitabschnitten, d.h. vor 2010, zwischen 2010-2012 und aktuell (die Prozentzahlen beziehen sich jeweils auf das n der Kursanbieter pro Anbieterkategorie).*

|                         | Mitarbeiter-<br>de der<br>BVerw<br>(n=201) | Selbständig<br>erwerbende<br>Lehrperson<br>(n=227) | Sprach-<br>schule A<br>(n=174) | Sprach-<br>schule B<br>(n=115) | Sprach-<br>schule C<br>(n=204) | Sprach-<br>schule D<br>(n=79) | Sprach-<br>schule E<br>(n=6) |
|-------------------------|--|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Vor 2010                | 47%  | 48%  | 2%                             | 24%                            | 25%                            | 56%                           | 50%                          |
| 2010-2012               | 20%  | 23%  | 40%                            | 37%                            | 38%                            | 20%                           | 50%                          |
| Aktueller<br>Kursbesuch | 32%  | 29%  | 57%                            | 39%                            | 37%                            | 24%                           | 0%                           |

Sprachschule B und insbesondere Sprachschule A haben in den letzten Jahren ihren Anteil erhöhen können und dies meist auf Kosten der anderen Sprachschulen. Die Angebote von privaten Anbietern und Mitarbeitern der BVerw sind vorübergehend gesunken, aber sind aktuell wieder höher.

Der Kurs findet in 54% der Fälle im selben Gebäude statt, in dem die Personen arbeiten bzw. in nächster Nähe. Dabei handelt es sich in der Mehrzahl, d.h. in 53.7% der Fälle, um die Kursart „Inhouse-Gruppenkurs“ (mit Schwergewicht auf Konversation). Am zweithäufigsten werden Diplomkurse besucht: 14.6% absolvieren einen Diplomkurs ausser Haus und 12.2% Inhouse. 6.6% machen von einem Einzelcoaching Gebrauch, während 3.9% sich dem Selbststudium widmen und 1.6% im Tandem lernen. 7.4% geben eine andere Kursart bzw. Lernmethode an, und zwar folgende: Audiokurs, Sprachaufenthalt, Konversationskurs, Gruppenkurs extern, bei der Lehrperson zu Hause, Intensivkurs, Zweier-Kurs, „Lunch and Learn“, Übersetzungskurse.

Die Inhouse-Gruppenkurse (Konversationskurse) sind auch in allen Verwaltungseinheiten die am häufigsten besuchte Kursart. Wobei der Anteil variiert zwischen 49% aller Kursbesuche beim EDI und UVEK bis zu 77% bei den unabhängigen Behörden. Der Inhouse-Diplomkurs ist einzig beim WBF und beim UVEK die häufigste Kursart. Der externe Diplomkurs steht bei einigen Verwaltungseinheiten an zweiter Stelle, z.B. beim EJPD (zu 21%), beim EDI (zu 20%), bei der BK (zu 19%), bei den unabhängigen Behörden (zu 18%), beim EFD und den Parlamentsdiensten (je zu 17%). Im EDA steht das Einzelcoaching an zweiter Stelle der häufigsten Kursarten.

Die vier sprachlichen Teilkompetenzen<sup>45</sup> werden laut den Kursbesuchenden in folgendem Ausmasse vermittelt, wobei die Schreibkompetenz die am wenigsten vermittelte Teilkompetenz ist:

- das Hörverständnis (X=3.86, SD=1.1)
- das Sprechen (X= 3.74, SD= 1.1)
- das Leseverständnis (X=3.68, SD=1.1)
- das Schreiben (X=2.95, SD=1.3)

15.8% der Kursbesuchenden haben den Kurs vorzeitig abgebrochen. Die meisten Kursabbrüche (n=232) kommen bei den Inhouse-Gruppenkursen vor (63% aller Kursabbrüche), dies ist aber nicht weiter aussagekräftig, da auch die meisten Kursbesuche in Inhouse-Gruppenkursen stattfinden. Betrachtet man die prozentuale Abbruchrate innerhalb einer Kursart, dann ist sie beim Selbststudium am höchsten (21% aller Selbststudien), gefolgt von den Inhouse-Gruppenkursen (19% aller Inhouse-Gruppenkurse) und den Inhouse-Diplomkursen (16%). Am tiefsten ist sie beim Einzelcoaching (7%), etwas höher beim Tandem (9%) und den Diplomkursen, die ausser Haus stattfinden (11%). Gründe für einen Kursabbruch sind:

- 56.9% haben zu wenig Zeit
- 24.1% geben andere Gründe an
- 19.8% sind mit dem Lehrmittel/mit der Unterrichtsmethode nicht zufrieden
- 15.1% sind mit den Kurszeiten nicht zufrieden
- 13.8% schätzen den Aufwand als zu gross ein
- 11.2% sind der Meinung, die in den Kursen erworbenen Kompetenzen nützen nichts
- 9.5% finden den Kurs zu wenig anspruchsvoll
- 8.2% haben das Gefühl, das Lernziel bereits erreicht zu haben
- 7.3% sind mit der Lehrperson nicht zufrieden
- 7.8% sind mit der zeitlichen Kompensation nicht zufrieden
- 5.6% finden den Kurs zu schwierig
- 5.2% finden den Anreiseweg zu lang
- 2.6% finden die Kursorganisation nicht zufriedenstellend
- 2.2% finden die finanzielle Entschädigung nicht zufriedenstellend
- 2.2% haben andere Sprachförderungsmassnahme gefunden

Ähnlich wie bei den Gründen für den Nichtbesuch eines Sprachkurses ist der Mangel an Zeit der häufigste Abbruchgrund. Es gilt jedoch zu beachten, dass auch inhaltliche Aspekte wie das Lehrmittel, die Kursmethode und die Nützlichkeit der erworbenen Kompetenzen beanstandet werden. In etwas geringerem Ausmass wird die Lehrperson kritisiert. Die Unzufriedenheit mit der Kursorganisation und der

45 | Folgende Kompetenzen werden/wurden mir vermittelt. Wählen Sie bitte die Zahl aus, mit welcher folgende Aussage auf Sie zutrifft. Wobei 1 bedeutet: "trifft überhaupt nicht zu" und 5 "trifft sehr gut zu". Kurs vermittelt Hörverständnis/ Leseverständnis/Sprechen/ Schreiben.

finanziellen Entschädigung fällt viel weniger ins Gewicht. Als andere Gründe werden erwähnt: andere Verpflichtungen, Arbeitsplatzwechsel/Versetzung, Kurs zu wenig zielgerichtet bzw. zu wenig intensiv, fehlende Motivation, Mutterschaft, nicht adäquates Niveau, zu alt, Krankheit, Kurs wurde von Organisatoren abgebrochen, zu viele arbeitsbedingte Absenzen.

**Tabelle 15** *Kursabbruchverhalten in Bezug auf die Sprachzugehörigkeitsgruppe<sup>46</sup> (Prozentanteil je nach n der Sprachgruppenzugehörigkeit).*

|                  | D<br>n=837 | F<br>n=439 | I<br>n=76 | Rät<br>n=17 | Andere<br>n=168 |
|------------------|------------|------------|-----------|-------------|-----------------|
| Kurs abgebrochen | 13.9%      | 23.2%      | 6.6%      | 5.9%        | 17.3%           |
| Kurs beendet     | 86.1%      | 76.8%      | 93.4%     | 94.7%       | 82.7%           |

Im Vergleich zur Gesamtabbruchrate von 15.8% haben verhältnismässig mehr Französischsprachende den Kurs abgebrochen und weniger Italienisch- bzw. Rätoromanischsprachende. Der Unterschied ist jedoch statistisch im Chi-Quadrat-Test nicht signifikant.

### 7.3.2 Beurteilung der Qualität der verschiedenen Aspekte der von der Bundesverwaltung angebotenen Sprachkurse

Die Qualität der angebotenen Sprachkurse kann anhand der Zufriedenheit der Kursbesuchenden mit dem Sprachkursangebot auf einer Skala von 1 bis 5 operationalisiert werden, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht. Die Kursbesuchenden (n=1465) sind mit der Lernatmosphäre ( $X=4.1$ ,  $SD=1.0$ ) und der Lehrperson ( $X=4.1$ ,  $SD=1.1$ ) relativ zufrieden. Etwas niedriger, aber immer noch recht hoch, ist die Zufriedenheit mit der Kursorganisation/Administration ( $X=3.9$ ,  $SD=1.0$ ) und der Unterrichtsmethode ( $X=3.7$ ,  $SD=1.1$ ). Auch mit dem Lerntempo sind die Befragten zufrieden ( $X=3.64$ ,  $SD=1.1$ ). Summiert man diese fünf Qualitätsmerkmale, dann zeigt sich, dass die Kursbesuchenden insgesamt zufrieden ( $X=19.4$ ,  $SD=4.5$ , Maximum 25) mit dem Angebot sind. Betrachtet man die einzelnen Kurssprachen, dann ergibt sich ein ähnliches Bild (s. Tab. 16). Die grösste Gesamtzufriedenheit erzielen die Italienischkurse, gefolgt von den Französisch- und Englischkursen (statistische Unterschiede s. Kap. 8.3.4).

**Tabelle 16**

*Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Kurse in den verschiedenen Sprachen. Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten, und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht (Mittelwert und Standardabweichung, wobei das n je nach Kurssprache variiert).*

| Kurssprache <sup>47</sup> | Unterrichts-<br>methode | Lern-<br>tempo | Lernatmos-<br>phäre | Lehr-<br>Person | Kursorga-<br>nisation | Summe      |
|---------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| D-Kurssprache (n=266)     | 3.5 (1.1)               | 3.5 (1.1)      | 4.0 (1.1)           | 3.9 (1.1)       | 3.7 (1.1)             | 18.4 (4.6) |
| DCH-Kurssprache (n=30)    | 3.5 (1.1)               | 3.5 (1.0)      | 4.1 (0.8)           | 4.0 (1.1)       | 3.7 (1.1)             | 18.5 (4.8) |
| F-Kurssprache (n=328)     | 3.7 (1.1)               | 3.7 (1.1)      | 4.0 (1.0)           | 4.0 (1.1)       | 3.9 (1.0)             | 19.2 (4.5) |
| I-Kurssprache (n=413)     | 3.9 (1.0)               | 3.7 (1.1)      | 4.2 (1.0)           | 4.3 (1.0)       | 4.1 (1.0)             | 20.2 (4.1) |
| Eng-Kurssprache (n=297)   | 3.7 (1.0)               | 3.6 (1.1)      | 4.0 (1.0)           | 4.0 (1.1)       | 3.9 (1.0)             | 19.2 (4.3) |

**Tabelle 17**

*Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Kurse in den verschiedenen Kursformen. Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht (Mittelwert und Standardabweichung, wobei das n je nach Kursart variiert).*

| Kursart                                      | Unterrichts-<br>methode | Lern-<br>tempo | Lernatmos-<br>phäre | Lehr-<br>Person | Kursorga-<br>nisation | Summe      |
|--|-------------------------|----------------|---------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Inhouse-Gruppenkurs<br>(Konversation, n=787) | 3.2 (1.1)               | 3.6 (1.1)      | 4.1 (1.0)           | 4.1 (1.0)       | 3.9 (1.0)             | 19.4 (4.3) |
| Ausserhaus Diplomkurs<br>(n=214)             | 3.8 (0.9)               | 3.7 (1.0)      | 4.0 (1.0)           | 4.0 (1.1)       | 3.9 (1.0)             | 19.4 (4.6) |
| Inhouse-Diplomkurse<br>(n=178)               | 3.8 (1.1)               | 3.7 (1.1)      | 4.1 (1.0)           | 4.2 (1.1)       | 4.0 (1.1)             | 19.8 (4.3) |
| Einzelcoaching (n=97)                        | 3.9 (1.2)               | 4.0 (1.1)      | 4.3 (1.0)           | 4.1 (1.1)       | 3.9 (1.1)             | 20.1 (4.9) |
| Selbststudium (n=57)                         | 3.3 (1.1)               | 3.3 (1.2)      | 3.4 (1.1)           | 3.3 (1.2)       | 3.6 (1.2)             | 16.8 (4.6) |
| Tandem (n=23)                                | 3.8 (0.9)               | 3.8 (0.9)      | 4.1 (0.7)           | 4.2 (0.7)       | 3.9 (0.9)             | 19.8 (3.0) |

Bezüglich der Kursart sind die Befragten am wenigsten zufrieden mit dem Selbststudium (s. Tab. 17, statistische Auswertung in Kap. 8.3.4). Bei den übrigen Kursarten kann man einzig die Tendenz feststellen, dass die Personen, die in den Genuss eines Einzelcoachings kamen, am zufriedensten sind.

**Tabelle 18**

*Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Kurse bzgl. der verschiedenen Anbieter. Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht (Mittelwert und Standardabweichung, wobei das n je nach Kursanbieter variiert).*

| Kursanbieter <sup>48</sup>                   | Unterrichts-<br>methode | Lern-<br>tempo | Lernatmos-<br>phäre | Lehr-<br>person | Kursorga-<br>nisation | Summe      |
|--|-------------------------|----------------|---------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| selbständig erwerbende<br>Lehrperson (n=227) | 3.9 (1.0)               | 3.8 (1.1)      | 4.3 (0.9)           | 4.2 (1.0)       | 4.0 (1.0)             | 20.1 (4.3) |
| die Sprachschule C (n=204)                   | 3.8 (1.1)               | 3.7 (1.0)      | 4.2 (0.9)           | 4.2 (1.1)       | 4.0 (1.1)             | 19.8 (4.3) |
| Mitarbeit. der BVerw (n=201)                 | 3.7 (1.1)               | 3.6 (1.2)      | 4.1 (1.0)           | 4.1 (1.2)       | 4.0 (1.0)             | 19.5 (4.8) |
| Sprachschule A (n=174)                       | 3.7 (1.1)               | 3.7 (1.1)      | 4.0 (1.1)           | 4.1 (1.1)       | 3.8 (1.1)             | 19.3 (4.5) |
| Sprachschule B (n=115)                       | 3.8 (0.9)               | 3.6 (1.2)      | 4.1 (1.0)           | 4.1 (1.0)       | 4.0 (1.0)             | 19.5 (4.8) |
| Sprachschule D (n=79)                        | 3.7 (0.8)               | 3.6 (1.0)      | 4.0 (1.0)           | 3.9 (0.9)       | 3.8 (0.9)             | 19.0 (4.0) |

47 | Das n der Kursbesuchenden ist 1465, hier sind jedoch nur 1334 Antworten dargestellt, da die Antworten zu den übrigen Fremdsprachen nicht mitberücksichtigt sind.

48 | Kursanbieter sind sortiert nach der höchsten Anzahl Kursteilnehmenden.

Die Gesamtzufriedenheit mit den verschiedenen Kursanbietern ist relativ hoch und unterscheidet sich nicht signifikant zwischen den Anbietern (s. dazu die statistischen Auswertungen in Kap. 8.3.4.).

Im Folgenden wird ausgewertet, in welchem Ausmass in den verschiedenen Sprachkursen diejenigen sprachlichen Fertigkeiten vermittelt werden, die im Arbeitsalltag tatsächlich zum Einsatz kommen und welche gewünscht werden.

**Tabelle 19** Vergleich zwischen den Fertigkeiten, die im Arbeitsalltag verwendet werden, den Verbesserungswünschen und den tatsächlich vermittelten Fertigkeiten in den Sprachkursen<sup>49</sup>.

| Im Arbeitsalltag verwendet                      | D<br>n=5324 | DCH<br>n=4213 | F<br>n=5068 | I<br>n=2061 | Rät<br>n=33 | Engl<br>n=2028 |
|---|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| Hörverständnis                                  | 90.2%       | 92.9%         | 91.2%       | 76.7%       | 66.7%       | 75.7%          |
| Leseverständnis                                 | 91.8%       | 33.1%         | 86.4%       | 77.3%       | 57.6%       | 86.5%          |
| Sprechen  | 89.2%       | 90.5%         | 88.3%       | 67.7%       | 66.7%       | 74.2%          |
| Schreiben                                       | 87.2%       | 24.6%         | 63.8%       | 39.2%       | 21.2%       | 60.6%          |
| Wunsch nach Verbesserung                        | D<br>n=1147 | DCH<br>n=587  | F<br>n=2444 | I<br>n=1882 | Rät<br>n=48 | Engl<br>n=2055 |
| Hörverständnis                                  | 44.3%       | 73.1%         | 50.8%       | 69.3%       | 83.3%       | 54.7%          |
| Leseverständnis                                 | 40.5%       | 17.5%         | 43.9%       | 60.7%       | 58.3%       | 45.2%          |
| Sprechen  | 69.5%       | 76.7%         | 81.9%       | 84.8%       | 64.6%       | 85.5%          |
| Schreiben                                       | 82.0%       | 16.4%         | 76.2%       | 58.3%       | 43.8%       | 71.4%          |
| Im Sprachkurs vermittelt (n=1465) <sup>50</sup> | D<br>n=266  | DCH<br>n=30   | F<br>n=382  | I<br>n=413  | Rät<br>n=10 | Engl<br>n=297  |
| Hörverständnis                                  | 3.6 (1.1)   | 3.6 (1.1)     | 3.9 (1.1)   | 3.9 (1.0)   |             | 3.8 (1.0)      |
| Leseverständnis                                 | 3.4 (1.1)   | 3.4 (1.1)     | 3.8 (1.1)   | 3.8 (1.1)   |             | 3.6 (1.1)      |
| Sprechen  | 3.4 (1.2)   | 3.4 (1.2)     | 3.9 (1.1)   | 3.8 (1.1)   |             | 3.7 (1.1)      |
| Schreiben                                       | 2.8 (1.2)   | 2.8 (1.3)     | 3.0 (1.3)   | 3.0 (1.3)   |             | 2.9 (1.3)      |

Bezüglich der in den Sprachkursen vermittelten Teilkompetenzen schneidet das Schreiben am schlechtesten ab. Dieser Fertigkeit wird im Arbeitsalltag in Deutsch, Französisch und Englisch eine grosse Bedeutung zugemessen. In diesen Sprachen besteht auch der Wunsch nach deren Verbesserung. Im Deutschen sind sämtliche Fertigkeiten in ähnlichem Ausmass im Einsatz, eine Verbesserung wird aber von den meisten Leuten in der Schreibkompetenz gewünscht. Dem alltäglichen Gebrauch des Schweizerdeutschen (d.h. v.a. Hörverstehen und Sprechen) entspricht der Wunsch nach Verbesserung. In den Französischkursen wird das Hören, Lesen und Sprechen vermittelt, was dem Gebrauch im Alltag entspricht, nicht jedoch dem geäusserten Wunsch, besser sprechen und vor allem schreiben zu können. Das Italienische wird im Arbeitsalltag gehört, gelesen und gesprochen, die Befragten möchten jedoch vor allem sprechen können, was in den Kursen auch vermittelt wird. Die Daten zu den Rätoromanisch-Kursen basieren auf den Angaben von lediglich

49 | Letztere sind beschrieben durch Mittelwert und Standardabweichung von der 5er Skala von 1= „trifft überhaupt nicht zu“ und 5 „trifft sehr gut zu“.

50 | Die 77 Angaben zu anderen Fremdsprachkursen werden hier nicht dargestellt.

10 Personen und sind deshalb nicht valide. Die vermittelten Fertigkeiten in den Englischkursen entsprechen eher den Alltagsanforderungen (Hören und Lesen) als den Wünschen der Befragten. Diese möchten nämlich eher schreiben können. Es sei darauf hingewiesen, dass bei den im Arbeitsalltag verwendeten Sprachen nicht zwischen dem Gebrauch als Erst- und Fremdsprache unterschieden wird, während die Wünsche nach Verbesserung und die in den Kursen vermittelten Fertigkeiten natürlich nur die Fremdsprachen betreffen.

### 7.3.3 Kursangebote bei den verschiedenen Verwaltungseinheiten

Von den ermittelten 1'465 Kursbesuchen fanden und finden die meisten im UVEK (26%) und im EFD (22%) statt. Im EDA und WBF fanden und finden je 13% der Kurse statt und im EDI und EJPD je 6%, in den Parlamentsdiensten 3%, in der BK, bei den Gerichten und bei den unabhängigen Behörden je 2%. Diese Anteile gilt es unter Beachtung der Rücklaufquoten und der Grösse der jeweiligen Verwaltungseinheiten zu gewichten. Innerhalb der einzelnen Verwaltungseinheiten können Präferenzen für bestimmte Sprachkurse ausgemacht werden:

**Tabelle 20** *Prozentualer Anteil an Kursbesuchen (n=1465), die in den verschiedenen Verwaltungseinheiten nach Sprachen dargestellt sind <sup>51</sup>.*

|                           | DCH | D   | F   | I   | Engl | And1 | And2 |
|---------------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| EFD (n=326)               | 1%  | 24% | 23% | 21% | 28%  | 3%   | 0%   |
| EDI (n=88)                | 3%  | 27% | 38% | 14% | 18%  | 0%   | 0%   |
| EDA (n=191)               | 3%  | 19% | 15% | 23% | 13%  | 26%  | 1%   |
| VBS (n= 37) <sup>52</sup> | 0%  | 16% | 16% | 41% | 24%  | 3%   | 0%   |
| WBF (n=195)               | 2%  | 12% | 22% | 35% | 23%  | 6%   | 1%   |
| EJPD (n=81)               | 4%  | 19% | 22% | 14% | 42%  | 0%   | 0%   |
| UVEK (n=384)              | 2%  | 15% | 35% | 32% | 16%  | 0%   | 0%   |
| BK (n=26)                 | 4%  | 8%  | 35% | 54% | 0%   | 0%   | 0%   |
| PD (n=41)                 | 0%  | 17% | 22% | 54% | 7%   | 0%   | 0%   |
| Gerichte (n=31)           | 3%  | 10% | 26% | 61% | 0%   | 0%   | 0%   |
| Unabh. Behörden (n=22)    | 14% | 0%  | 36% | 27% | 23%  | 0%   | 0%   |
| Andere (n=12)             | 0%  | 42% | 17% | 25% | 17%  | 0%   | 0%   |
| k.A. (n=31)               | 3%  | 16% | 26% | 29% | 26%  | 0%   | 0%   |

Die allgemeine Präferenz von Italienischkursen zeigt sich bei folgenden Verwaltungseinheiten besonders: Gerichte (61%), BK (54%), Parlamentsdienste (54%) und WBF (35%). Im EJPD und EFD werden am meisten Englischkurse besucht (42% bzw. 28%), im EDI, UVEK und den unabhängigen Behörden Französischkurse (38%, 35% bzw. 36%) und im EDA andere Sprachkurse (26%) als Amtssprachen oder Englisch. Diejenigen Personen, die keine Verwaltungseinheit abgegeben haben, besuchen am ehesten einen Italienischkurs (29%).

51 | Dies bezieht sich nur auf den aktuellsten bzw. letzten Sprachkurs.

52 | Aufgrund der kleinen Rücklaufquote nicht aussagekräftig.



In den Verwaltungseinheiten besucht(en) folgende Prozente der Befragten (pro Einheit) einen Sprachkurs:

- Bundeskanzlei: 47%
- Parlamentsdienste: 41%
- unabhängige Behörden: 38%
- UVEK: 37%
- WBF: 33%
- EJPD: 28%
- VBS: 26%<sup>53</sup>
- EDA: 25%
- Gerichte: 23%
- EFD: 22%
- EDI: 20%

**Tabelle 21**

*Prozentualer Anteil pro Verwaltungseinheit (die Prozente beziehen sich auf das n in jeder Einheit) der Kursbesuchenden (total n=1465), nach Kursarten.*

|                          | Inhouse-<br>Gruppen-<br>kurs <sup>54</sup> | Inhouse-<br>Diplom-<br>Kurs | Diplom-<br>kurs aus-<br>ser Haus | Einzel-<br>coaching | Selbst-<br>studium | Tandem | Andere |
|--------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------|--------|--------|
| EFD (n=326)              | 54%  | 9%                          | 17%                              | 5%                  | 5%                 | 1%     | 9%     |
| EDI (n=88)               | 49%  | 3%                          | 20%                              | 9%                  | 5%                 | 3%     | 10%    |
| EDA (n=191)              | 50%  | 2%                          | 13%                              | 18%                 | 9%                 | 3%     | 6%     |
| VBS (n=37) <sup>55</sup> | 57%  | 0%                          | 11%                              | 5%                  | 11%                | 11%    | 5%     |
| WBF (n=195)              | 62%  | 15%                         | 13%                              | 1%                  | 2%                 | 1%     | 6%     |
| EJPD (n=81)              | 58%  | 11%                         | 21%                              | 7%                  | 0%                 | 0%     | 2%     |
| UVEK (n=384)             | 49%  | 25%                         | 11%                              | 5%                  | 2%                 | 1%     | 7%     |
| BK (n=26)                | 62%  | 4%                          | 19%                              | 4%                  | 4%                 | 0%     | 8%     |
| PD (n=41)                | 56%  | 0%                          | 17%                              | 10%                 | 5%                 | 2%     | 10%    |
| Gerichte (n=31)          | 71%  | 6%                          | 10%                              | 3%                  | 0%                 | 0%     | 10%    |
| Unabh. Behörden (n=22)   | 77%  | 0%                          | 18%                              | 0%                  | 0%                 | 0%     | 5%     |
| Andere (n=12)            | 50%  | 17%                         | 17%                              | 0%                  | 8%                 | 0%     | 8%     |
| k.A. (n=31)              | 42%  | 13%                         | 16%                              | 6%                  | 6%                 | 3%     | 13%    |

Die gesamthafte Präferenz von Inhouse-Gruppenkursen (Konversationskursen) zeigt sich auch in jeder Verwaltungseinheit wieder: Inhouse-Gruppenkurse sind in allen Verwaltungseinheiten die am häufigsten besuchte Kursart. Wobei der Anteil variiert von 49% beim EDI und UVEK bis zu 77% bei den unabhängigen Behörden. Der Inhouse-Diplomkurs wird einzig beim WBF und UVEK gegenüber dem externen Diplomkurs bevorzugt. Der externe Diplomkurs steht bei einigen Verwaltungseinheiten an zweiter Stelle, z.B. beim EJPD (21%), beim EDI (20%), bei der

53 | Aufgrund der kleinen Rücklaufquote nicht aussagekräftig.

54 | Konversationskurs

55 | Aufgrund der kleinen Rücklaufquote nicht aussagekräftig.

BK (19%), bei den unabhängigen Behörden (18%), beim EFD und den Parlamentsdiensten (je zu 17%). Im EDA steht das Einzelcoaching an zweiter Stelle.

**Tabelle 22**

*Prozent-Anteil der Befragten in den verschiedenen Verwaltungseinheiten, die die verschiedenen Begründungen für den Nichtbesuch von Sprachkursen angegeben haben.*

|                           | Kompetenzen<br>vorhanden | Finanz. nicht genü-<br>gend entschädigt | Zeitl. nicht genügend<br>entschädigt |
|---------------------------|--------------------------|---|--------------------------------------|
| EFD (n=1247)              | 35%                      | 13%                                     | 16%                                  |
| EDI (n=355)               | 40%                      | 9%                                      | 14%                                  |
| EDA (n=587)               | 35%                      | 6%                                      | 7%                                   |
| VBS (n=105) <sup>56</sup> | 44%                      | 9%                                      | 15%                                  |
| WBF (n=395)               | 35%                      | 7%                                      | 11%                                  |
| EJPD (n=205)              | 46%                      | 6%                                      | 13%                                  |
| UVEK (n=634)              | 39%                      | 7%                                      | 11%                                  |
| BK (n=28)                 | 46%                      | 11%                                     | 14%                                  |
| PD (n=55)                 | 44%                      | 5%                                      | 7%                                   |
| Gerichte (n=104)          | 33%                      | 4%                                      | 8%                                   |
| Unabh. Behörde (n=33)     | 39%                      | 3%                                      | 9%                                   |
| Andere (n=51)             | 22%                      | 10%                                     | 8%                                   |
| k.A. (n=102)              | 29%                      | 7%                                      | 13%                                  |

Der durchschnittliche Anteil der Gesamtheit der Befragten (also 36.8%), die ihre Kompetenzen als genügend einschätzen, wird beim EJPD und der BK (mit je 46%), bei den Parlamentsdiensten (mit 44%), beim EDI (mit 40%), beim UVEK und den unabhängigen Behörden (mit je 39%) überschritten. In allen Verwaltungseinheiten ausser dem EDA überwiegt die Einschätzung, dass die Personen zeitlich nicht genügend entschädigt werden. Auffällig stark wird die fehlende finanzielle Entschädigung beim EFD (13%), bei der BK (11%), dem EDI (9%) und bei anderen Verwaltungseinheiten (10%) wahrgenommen.

Um genauere Angaben zu erhalten, wer in den verschiedenen Verwaltungseinheiten die sprachliche Aus- und Weiterbildung anbietet, haben wir diese Frage spezifisch an die HR-Verantwortlichen der einzelnen Verwaltungseinheiten gerichtet. Die Zugehörigkeit zu dieser Kategorie von Bundesangestellten wurde mittels einer Filterfrage festgestellt. 6% der Befragten gaben an, auf Amts- bzw. Abteilungsebene für die Personalentwicklung zuständig zu sein. Von diesen 332 HR-Verantwortlichen kommen 107 aus dem EDA, 93 aus dem EFD, 32 aus dem UVEK, 27 aus dem WBF, 24 aus dem EDI, 12 aus dem EJPD und 7 aus dem VBS. Die restlichen HR-Verantwortlichen arbeiten bei der BK, den Parlamentsdiensten, den Gerichten, unabhängigen Behörden oder anderswo. 4 Personen gaben keine Antwort.

Es konnten jeweils mehrere Kursanbieter ausgewählt werden, deshalb entspricht das n der HR- Verantwortlichen nicht der Anzahl der Kursanbieter pro Verwaltungseinheit. Die HR- Verantwortlichen gaben folgende Auskunft zur Organisation der Sprachkurse in ihrer Verwaltungseinheit:

56 | Aufgrund der kleinen Rücklaufquote nicht aussagekräftig.

**Tabelle 23** Anzahl HR-Verantwortliche (n=332), die in den verschiedenen Verwaltungseinheiten die jeweiligen Kursanbieter nennen.<sup>57</sup>

|                            | Mitar-<br>beitende<br>Lehr-<br>person<br>der<br>BVerw | Selbst-<br>ständig<br>erwer-<br>bende<br>Lehr-<br>person | Sprach-<br>schule<br>A | Sprach-<br>schule<br>B | Sprach-<br>schule<br>C | Sprach-<br>schule<br>D | Sprach-<br>schule<br>E | Andere<br>Schule | Weiss<br>nicht |
|----------------------------|---|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------|----------------|
| EFD (n=93)                 | 8   | 9  | 20                     | 12                     | 16                     | 3                      | 3                      | 5                | 45             |
| EDI (n=24)                 | 1   | 0  | 8                      | 8                      | 6                      | 6                      | 3                      | 1                | 8              |
| EDA (n=107)                | 10  | 33   | 4                      | 8                      | 3                      | 3                      | 3                      | 20               | 45             |
| VBS (n=7) <sup>58</sup>    | 1   | 1  | 5                      | 3                      | 2                      | 2                      | 0                      | 0                | 2              |
| WBF (n=27)                 | 4   | 6  | 8                      | 4                      | 3                      | 2                      | 0                      | 1                | 8              |
| EJPD (n=12)                | 0   | 2  | 7                      | 3                      | 0                      | 0                      | 0                      | 0                | 4              |
| UVEK<br>(n=32)             | 7   | 4  | 7                      | 8                      | 12                     | 3                      | 0                      | 3                | 6              |
| BK (n=3)                   | 2   | 0  | 2                      | 1                      | 0                      | 0                      | 0                      | 0                | 1              |
| PD (n=6)                   | 4   | 0  | 3                      | 3                      | 4                      | 4                      | 0                      | 0                | 2              |
| Gerichte<br>(n=9)          | 2   | 1  | 1                      | 2                      | 1                      | 0                      | 0                      | 1                | 4              |
| Unabh.<br>Behörde<br>(n=3) | 0   | 1  | 0                      | 1                      | 1                      | 0                      | 0                      | 0                | 1              |
| Andere<br>(n=5)            | 0   | 1  | 1                      | 0                      | 1                      | 0                      | 0                      | 0                | 2              |
| k.A.                       | 0   | 0  | 1                      | 1                      | 0                      | 1                      | 0                      | 0                | 3              |
| SUMME                      | 39  | 58   | 67                     | 54                     | 49                     | 24                     | 9                      | 31               | 131            |

Auf den ersten Blick fällt die grosse Diversifizierung der Sprachkursanbieter in sämtlichen Verwaltungseinheiten auf. Es wird also überall auf eine Vielfalt von Lösungen gesetzt. Es fällt weiter auf, dass in vielen Verwaltungseinheiten die HR-Verantwortlichen nicht wissen (oder nicht sagen können/wollen), wer bei ihnen die Sprachkurse organisiert. Dies deutet auf einen relativ hohen Grad an Dezentralisierung der Organisation der sprachlichen Aus- und Weiterbildung innerhalb der Verwaltungseinheiten hin. Im EDA und EFD sind es fast ein Drittel (von mehr als 100 HR-Verantwortlichen), die dazu keine Angaben machen.

## 7.4 Andere Sprachkompetenzförderungsmassnahmen und Optimierungswünsche

### 7.4.1 Andere Massnahmen zur Förderung der Sprachkompetenzen

52.6% der Befragten haben in den letzten 5 Jahren Massnahmen zur Förderung ihrer Sprachkompetenzen getroffen, die nicht von ihrem Arbeitgeber organisiert wurden.

57 | Zum Beispiel haben im EFD 8 HR-Verantwortliche als Sprachkursanbieter Mitarbeiter der BVerw genannt, 9 HR-Verantwortliche haben selbstständig erwerbende Lehrpersonen genannt, 12 die Sprachschule B, usw.

58 | Aufgrund der kleinen Rücklaufquote nicht aussagekräftig.

Vergleichsweise waren es nur 26.8% der Befragten, die von einer von der BVerw organisierten Sprachkompetenzförderungs-Massnahme Gebrauch gemacht haben. Von diesen 52.6% (n=2933) aller Befragten haben 48.9% diese Förderung im Englischen genossen, 33.2% im Französischen, 23.4% in einer anderen Sprache<sup>59</sup>, 18.7% im Deutschen, 17.1% im Italienischen, 4.7% im Schweizerdeutschen und 0.5% im Rätoromanischen. Von diesen 2933 Fördermassnahmen waren:

- 62.2% Konversationskurse
- 28.4% andere Massnahmen
- 24.0% Grammatikkurse
- 19.6% Besuch einer Sprachschule im Sprachgebiet
- 18.8% Diplommkurse
- 11.7% Arbeitsaufenthalt
- 7.9% Tandem
- 5.9% Online-Kurs

Die anderen Massnahmen sind: autodidaktisches Selbststudium, Zeitschriften-Abonnement, Bücher lesen/Hörbücher/Filme schauen, Berufsschule, persönliche Kontakte wie Familie/Freunde/Kollegen, aktives Anwenden, Urlaub, „learning by doing“, Aus-, Weiterbildung, Privatunterricht, Studium. Diese Ergebnisse weisen auf einen sehr hohen Grad an Eigeninitiative der Mitarbeitenden der Bundesverwaltung bezüglich der Verbesserung ihrer Sprachkompetenzen hin.

#### 7.4.2 Optimierungswünsche

60.8% der Befragten haben keine Bedingungen genannt, welche erfüllt sein müssten, damit sie eine sprachliche Aus- oder Weiterbildung des Bundes in Betracht ziehen würden. Noch mehr, d.h. 83.0%, haben keine Optimierungswünsche und -vorschläge für die sprachliche Aus- oder Weiterbildungen des Bundes. 89.3% haben keine weiteren Kommentare eingefügt. Zu den Bedingungen, die erfüllt sein müssten, damit diejenigen, welche bisher noch keinen Sprachkurs beim Bund besucht haben, dies in Betracht ziehen würden, tauchen folgende Punkte auf<sup>60</sup>:

- Kosten- bzw. Zeitkompensation (zumindest teilweise finanzielle Kompensation damit finanziell tragbar, kleinere Arbeitsmenge, Zeit zur Verfügung gestellt, auch für externe oder Praktikanten, Lohnerhöhung) (26%)
- Zeitpunkt: flexibel, über Mittag, gleich nach 16 Uhr, Randzeiten, kurzer Anreiseweg, geringer Zeitaufwand (23%)
- Adäquates Kursprogramm: Inhalt arbeitsrelevant, Konversation, Niveau angemessen, kleine Gruppen, gute Lehrkraft, Nutzen für Arbeit/Karriere, abwechslungsreich (19%)
- Unterstützung der Vorgesetzten (5%)
- Diplom/Abschluss (3%)
- Online/Selbststudium (3%)
- Es werden nicht Amtssprachen gewünscht, v.a. Englisch und Spanisch (2%)
- Sprachaufenthalt/Blockkurse, Intensivkurse (1%)
- wenig Hausaufgaben (<1%)
- zu alt (<1%)

59 | 3.7% in einer zweiten, anderen Sprache und 0.5% in einer dritten.

60 | Eine Stichprobe von 337 der insgesamt 2095 genannten Bedingungen wurde nach Kategorien ausgezählt, die Prozente werden hier in Klammern erwähnt.

## 8

# Bedürfnisse der Bundesan- gestellten: Statistische Auswertung der Online- Umfrage

## 8.1 Statistische Zusammenhänge der Sprachzugehörigkeit und -präferenzen

Hier soll der Zusammenhang zwischen der für die Beantwortung des Fragebogens ausgewählten Sprache einerseits und der Sprachregion, in der der/die Befragte aufgewachsen ist, in der er/sie zur Schule gegangen ist, und der am liebsten benützten Sprache andererseits beschrieben werden:

**Tabelle 24** Prozent und Rangkorrelation nach Spearman's rho nach Fragebogensprache und Sprachregion, in welcher die Befragten aufgewachsen sind (n=5576).

| Fragebogen Sprache/<br>Aufgewachsen in | Deutsch-<br>schweiz<br>(n=3633) | Westschweiz<br>(n=1238) | Ital.-spr.<br>Schweiz<br>(n=389) | Rätor.<br>Schweiz<br>(n=64) | Anderem<br>Land<br>(n=602) |
|--|---------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Deutsch                                | 95%                             | 12%                     | 7%                               | 75%                         | 62%                        |
| Französisch                            | 3%                              | 88%                     | 5%                               | 23%                         | 27%                        |
| Italienisch                            | 1%                              | 1%                      | 88%                              | 2%                          | 11%                        |
| Korrelation mit Sign.                  | .76**                           | .58**                   | .47**                            | -                           | -                          |

Die in der Deutschschweiz aufgewachsenen Befragten haben den Fragebogen fast immer auf Deutsch ausgefüllt. Die in der französisch- und italienischsprachigen Schweiz Aufgewachsenen haben den Fragebogen meist in der entsprechenden Sprache ausgefüllt, wobei sich eine leichte Tendenz Richtung Deutsch zeigt. Diejenigen Personen, die in der rätoromanischen Schweiz aufgewachsen sind (und keine Möglichkeit hatten, den Fragebogen auf Rätoromanisch auszufüllen), haben den Fragebogen in 75% der Fälle auf Deutsch, in 23% auf Französisch und in 2% auf Italienisch ausgefüllt. Befragte, die in einem anderen Land aufgewachsen sind, haben den Fragebogen in 62% der Fälle auf Deutsch und in 27% der Fälle auf Französisch ausgefüllt. Die Korrelationen sind alle signifikant auf dem 0.01 Niveau (zweiseitig getestet), aber v.a. bei Deutschschweiz-Deutsch stark ausgeprägt.

**Tabelle 25** Prozent und Rangkorrelation nach Spearman's rho nach Fragebogensprache und Sprachregion, in welcher die Befragten die Schulzeit verbracht haben (n=5576).

| Fragebogen Sprache/<br>Schulzeit in | Deutsch-<br>schweiz<br>(n=3659) | Westschweiz<br>(n=1238) | Ital.-spr.<br>Schweiz<br>(n=389) | Rätor.<br>Schweiz<br>(n=64) | Anderem<br>Land<br>(n=602) |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Deutsch                             | 96%                             | 20%                     | 5%                               | 76%                         | 64%                        |
| Französisch                         | 3%                              | 80%                     | 5%                               | 20%                         | 26%                        |
| Italienisch                         | 1%                              | 1%                      | 90%                              | 4%                          | 11%                        |
| Korrelation mit Sign.               | .77**                           | .52**                   | .48**                            | -                           | -                          |

Das Bild des Zusammenhangs zwischen Fragebogensprache und Sprachregion, in welcher man zur Schule gegangen ist, zeigt sich dem vorherigen sehr ähnlich. Vergleicht man die Frage nach der Sprachregion, in welcher man aufgewachsen ist, mit der Frage nach der Sprachregion, in welcher man zur Schule gegangen ist, dann sind diese praktisch identisch. Denn die Rangkorrelationen der Sprachregion, in welcher man aufgewachsen ist und in welcher man zur Schule gegangen ist, sind sehr hoch, v.a. für die Deutschschweiz ( $r=.93^{**}$ ) und die italienische Schweiz ( $r=.95^{**}$ ). Für die französische Schweiz ( $r=.88^{**}$ ), die rätoromanische Schweiz ( $r=.73^{**}$ ) und die anderen Länder ( $r=.83^{**}$ ) sind die Korrelationen etwas geringer, aber dennoch signifikant.

**Tabelle 26** Prozent und Rangkorrelation nach Spearman's rho nach Fragebogensprache und den Sprachen, in welchen die Befragten sich am liebsten ausdrücken (n=5576).

| Fragebogen Sprache/<br>Präferenz | Deutsch<br>(n=3633) | Schweizer-<br>deutsch<br>(n=3680) | Franz.<br>(n=2697) | Ital.<br>(n=1045) | Rätor.<br>(n=52) | Andere<br>Sprachen<br>(n=632) |
|----------------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------|------------------|-------------------------------|
| Deutsch                          | 81%                 | 92%                               | 44%                | 43%               | 83%              | 75%                           |
| Französisch                      | 15%                 | 6%                                | 48%                | 17%               | 8%               | 21%                           |
| Italienisch                      | 4%                  | 2%                                | 8%                 | 41%               | 10%              | 4%                            |
| Korrelation mit Sign.            | .28**               | .67**                             | .47**              | .35**             | -                | -                             |

Diejenigen, die den Fragebogen auf Deutsch ausgefüllt haben (bzw. laut nachgewiesenem Zusammenhang vorwiegend aus dem deutschen Sprachraum stammen), präferieren im höchsten Ausmass Schweizerdeutsch, gefolgt von Hochdeutsch, Rätoromanisch oder anderen Sprachen. Diejenigen, die den Fragebogen auf Französisch ausgefüllt haben (bzw. laut nachgewiesenem Zusammenhang vorwiegend aus dem französischen Sprachraum stammen), drücken sich in knapp der Hälfte der Fälle am liebsten auf Französisch aus, gefolgt von anderen Sprachen (die Englisch einschliessen), aber in geringerem Ausmass auf Deutsch und sehr wenig auf Schweizerdeutsch. Diejenigen, die den Fragebogen auf Italienisch ausgefüllt haben, präferieren neben dem Italienischen, auch noch Rätoromanisch. Die Korrelationen zwischen den präferierten Sprachen und der Sprache des ausgefüllten Fragebogens sind alle signifikant.

## 8.2 Rolle von Lohnsegment und Sprachgruppenzugehörigkeit

Die Lohnklassen werden in zwei Lohnsegmente kategorisiert: Lohnklassen 1-23 (Stufe der Mitarbeitenden) und Lohnklassen 24-38 (Stufe des Kaders).

Bezüglich der Sprachgruppenzugehörigkeit müssen die Befragten ebenfalls eindeutig einer Sprachgruppe zugeteilt werden. Da die Mehrheit der Befragten zum Ausfüllen des Fragebogens die Sprache der Region gewählt hat, in der sie aufgewachsen und zur Schule gegangen ist, und da auch ein Zusammenhang zwischen der am liebsten benutzten Sprache und der Sprache des Fragebogens nachgewiesen wurde, kann die Sprache des Fragebogens als Proxy-Variable für die Sprachzugehörigkeit der Befragten für weitere Auswertungen verwendet werden. Da aber das Romanische nicht als Sprache zur Beantwortung des Fragebogens zur Verfügung stand, kann die romanischsprachige Herkunft mit dieser Proxy-Variable nicht berücksichtigt werden. Diejenigen Personen, die in der rätoromanischen Schweiz oder im Ausland aufgewachsen sind, werden bei den Auswertungen der jeweiligen Fragebogensprache zugeteilt. Die Problematik dieses Vorgehens ist unter Grenzen der Methodik in Kapitel 2.4.5 dargestellt.

### 8.2.1 Unterschiede der im Arbeitsalltag verwendeten Sprachkompetenzen und der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit

#### *Lohnsegment*

Insgesamt arbeiten von den Befragten fast 60% in den Lohnklassen 1-23, auf der Stufe der Mitarbeitenden, und 40% in den Lohnklassen 24-38, im sogenannten Kader. 568 Befragte haben keine Antwort zur Lohnklasse gegeben, weshalb die Auswertungen sich auf ein  $n=5008$  beziehen. Es arbeiten signifikant mehr Befragte in den unteren Lohnklassen als im Kader (Chi-Quadrat-Test  $p<.001$ ). Die folgenden Auswertungen zu statistischen Unterschieden benutzen für die nominalskalierten Daten gewichtete Werte mit dem Massstab 6/4 und den Chi-Quadrat-Test. Für die intervallskalierten Daten wird der T-Test für unabhängige Stichproben verwendet.

**Tabelle 27**

Die obere Zahl entspricht der Anzahl bzw. dem Mittelwert (Standardabweichung) der Mitarbeitenden der Lohnklasse 1-23, die untere Zahl der Lohnklasse 24-38. Die erste Zahl ist die ungewichtete Anzahl und die zweite die gewichtete Anzahl. Dargestellt sind die Anzahl der Personen, welche die entsprechende Sprache im Arbeitsalltag benützen, die Einschätzung der Häufigkeit und der Wichtigkeit.

| Lohn-Kat.                      | D<br>(n=4796) | DCH<br>(n=3802) | F<br>(n=4585) | I<br>(n=1924) | Rät<br>(n=31) | Engl<br>(n=3204) | Andere<br>(n=413) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|
| Benut-<br>zung <sup>61</sup>   |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| 1-23                           | 2788/2323     | 2275/1896       | 2629/2191     | 1140/950      | 24/20         | 1851/1543        | 262/218           |
| 24-38                          | 2008/2510     | 1527/1909       | 1956/2445     | 784/980       | 7/9           | 1353/1691        | 151/189           |
| Sign.                          | **            | n.s.            | ***           | n.s.          | *             | **               | n.s.              |
| Häufig-<br>keit <sup>62</sup>  |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| 1-23                           | 1.40 (.75)    | 1.08 (.37)      | 1.72 (.98)    | 2.41 (1.2)    | 2.79 (1.2)    | 2.42 (1.1)       | 2.61 (1.2)        |
| 24-38                          | 1.22 (.56)    | 1.08 (.37)      | 1.61 (.89)    | 2.90 (1.1)    | 3.43 (.79)    | 2.57 (1.1)       | 2.66 (1.2)        |
| Sign.                          | ***           | n.s.            | ***           | ***           | n.s.          | ***              | n.s.              |
| Wich-<br>tigkeit <sup>63</sup> |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| 1-23                           | 4.33 (1.1)    | 4.39 (1.2)      | 3.87 (1.2)    | 3.36 (1.3)    | 2.92 (1.5)    | 3.51 (1.2)       | 3.24 (1.4)        |
| 24-38                          | 4.43 (1.1)    | 4.27 (1.2)      | 3.94 (1.1)    | 3.03 (1.2)    | 2.14 (.90)    | 3.58 (1.2)       | 3.21 (1.3)        |
| Sign.                          | **            | **              | n.s.          | ***           | n.s.          | n.s.             | n.s.              |

Unter Berücksichtigung des Verhältnisses von 6/4 zwischen Angehörigen der beiden Lohnsegmente Mitarbeitende/Kader, benützen die Mitarbeitenden der unteren Lohnklassen Hochdeutsch, Französisch und Englisch eher weniger als die Personen der oberen Lohnklassen. Hingegen benützen die Mitarbeitenden eher häufiger Rätoromanisch als das Kader. Bei Schweizerdeutsch, Italienisch und anderen Sprachen zeigt sich kein Unterschied in der Nutzung dieser Sprachen im Arbeitsalltag zwischen den zwei Lohnsegmenten. Die Mitarbeitenden beurteilen die Häufigkeit der Nutzung des Hochdeutschen und des Französischen signifikant geringer als das Kader (1=mehrmals täglich und 4=einmal monatlich). Kein Unterschied in der Beurteilung der Gebrauchshäufigkeit im Alltag zeigt sich beim Schweizerdeutschen, Rätoromanischen und bei den anderen Sprachen. Auffällig ist, dass die Angestellten der unteren Lohnklassen, die an der Umfrage teilgenommen haben, signifikant häufiger Italienisch sprechen und diese Sprache auch als wichtiger erachten als die Befragten des Kaders<sup>64</sup>. Beim Englischen ist es interessant zu sehen, dass zwar mehr Leute des Kaders diese Sprache im Arbeitsalltag hin und wieder verwenden als Leute auf der unteren Lohnstufe, aber Letztere tun dies intensiver als die Kaderangehörigen.

Unterschiede zeigen sich auch bei der Beurteilung der Wichtigkeit der Sprachen im Arbeitsalltag. Die Wichtigkeit des Schweizerdeutschen und des Italienischen schätzen die Mitarbeitenden höher ein als das Kader. Dieses beurteilt hingegen Hochdeutsch als wichtiger als die Mitarbeitenden. Keine Unterschiede findet man in der Beurteilung der Wichtigkeit des Französischen, Rätoromanischen, Englischen und der anderen Sprachen.

61 | Gewichtete bzw. ungewichtete Anzahl der Leute, die diese Sprache benützen.

62 | Der Mittelwert und die Standardabweichung (in Klammern) der Beurteilung der Häufigkeit auf einer Skala von 1-4, wobei 1 bedeutet „mehrmals täglich“, 2 „einmal täglich“, 3 „einmal wöchentlich“, 4 „einmal monatlich“.

63 | Der Mittelwert und die Standardabweichung (in Klammern) der Beurteilung der Wichtigkeit auf einer Skala von 1-5, wobei 1 bedeutet „diese Sprache ist für mich überhaupt nicht wichtig“.

64 | Der höhere Anteil der Benützer/innen des Italienischen in den unteren Lohnklassen als in den oberen lässt sich teilweise erklären durch den hohen Anteil der Befragten, die von der Zollverwaltung angestellt sind. Von 1924 Benützer/innen des Italienischen sind 822 bei der Zollverwaltung tätig.



Die Einschätzung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit unterscheidet sich signifikant ( $p < .001$ ) zwischen den Befragten der beiden Lohnsegmente. Die Mitarbeitenden der tieferen Lohnklasse finden die Mehrsprachigkeit etwas weniger wichtig ( $X = 4.49$ ,  $SD = .02$ ) als diejenigen der höheren Lohnklassen ( $X = 4.65$ ,  $SD = .02$ ).

### Sprachzugehörigkeit

3845 Befragte haben den Fragebogen auf Deutsch ausgefüllt, 1300 auf Französisch und 431 auf Italienisch. Für die Chi-Quadrat-Tests werden die Daten gewichtet mit dem Verhältnis 69.0/23.3/7.7, die Tests für die intervallskalierten Daten werden mit einem T-Test für unabhängige Stichproben berechnet. Das Rätoromanische kann bzgl. der Häufigkeit und Wichtigkeit je nach Sprachgruppenzugehörigkeit nicht ausgewertet werden, da nur drei französischsprachige und eine italienischsprachige Person das Rätoromanisch beurteilt haben. Das Minimum für statistische T-Tests ist 12.

**Tabelle 28**

*Die obere Zahl entspricht jeweils der Anzahl bzw. dem Mittelwert der Mitarbeitenden (Standardabweichung), die den Fragebogen auf Deutsch ausgefüllt haben, die zweitoberste Zahl derjenigen, die den Fragebogen auf Französisch ausgefüllt haben, und die unterste Zahl derjenigen Personen, die den Fragebogen auf Italienisch ausgefüllt haben. Dargestellt ist die Anzahl der Personen, welche die entsprechende Sprache im Arbeitsalltag benutzen, die Einschätzung der Häufigkeit und der Wichtigkeit.*

|                           | D<br>(n=5324) | DCH<br>(n=4213) | F<br>(n=5067) | I<br>(n=2060) | Rät<br>(n=33) | Engl<br>(n=3543) | Andere<br>(n=493) |
|---------------------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|
| Benutzung                 |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| D                         | 3782/1828     | 3560/1721       | 3416/1651     | 1313/635      | 29/14         | 2663/1287        | 315/152           |
| F                         | 1162/1661     | 475/679         | 1263/1806     | 354/506       | 1/1           | 711/1017         | 131/187           |
| I                         | 380/1639      | 178/768         | 388/1673      | 393/1695      | 3/13          | 169/729          | 47/203            |
| Sign.                     | *             | ***             | **            | ***           | **            | ***              | n.s.              |
| Häufigkeit <sup>65</sup>  |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| D                         | 1.29 (.65)    | 1.02 (.19)      | 1.89 (1.0)    | 2.90 (1.1)    | 2.93 (1.2)    | 2.49 (1.1)       | 2.60 (1.2)        |
| F                         | 1.39 (.77)    | 1.31 (.73)      | 1.07 (.33)    | 2.71 (1.1)    | -             | 2.38 (1.1)       | 2.24 (1.2)        |
| I                         | 1.58 (.77)    | 1.60 (.77)      | 1.88 (.95)    | 1.54 (.88)    | -             | 2.40 (1.1)       | 2.28 (1.1)        |
| Sign.D-F                  | ***           | ***             | ***           | ***           | -             | *                | *                 |
| Sign.D-I                  | ***           | ***             | n.s.          | ***           | -             | n.s.             | n.s.              |
| Sign.F-I                  | ***           | ***             | ***           | ***           | -             | n.s.             | n.s.              |
| Wichtigkeit <sup>66</sup> |               |                 |               |               |               |                  |                   |
| D                         | 4.44 (1.1)    | 4.45 (1.2)      | 3.66 (1.1)    | 2.94 (1.1)    | 2.90 (.3)     | 3.50 (1.2)       | 3.19 (1.4)        |
| F                         | 4.19 (1.1)    | 3.80 (1.2)      | 4.54 (1.1)    | 3.25 (1.2)    | -             | 3.73 (1.2)       | 3.66 (1.3)        |
| I                         | 4.11 (1.2)    | 3.75 (1.3)      | 3.79 (1.1)    | 4.19 (1.4)    | -             | 3.54 (1.2)       | 3.26 (1.3)        |
| Sign.D-F                  | ***           | ***             | ***           | ***           | -             | ***              | **                |
| Sign.D-I                  | ***           | ***             | *             | ***           | -             | n.s.             | n.s.              |
| Sign.F-I                  | n.s.          | n.s.            | ***           | ***           | -             | n.s.             | n.s.              |

65 | Skala von 1-4, wobei 1 bedeutet „mehrmals täglich“, 2 „einmal täglich“, 3 „einmal wöchentlich“, 4 „einmal monatlich“.

66 | Skala von 1-5, wobei 1 bedeutet „diese Sprache ist für mich überhaupt nicht wichtig“.

Die grössten Unterschiede zwischen Leuten verschiedener sprachlicher Herkunft zeigen sich bezüglich der täglichen Verwendung des Schweizerdeutschen, Italienischen und Englischen, aber auch des Französischen, Rätoromanischen und Hochdeutschen, wenn auch in letzterer Sprache weniger signifikant. Hochdeutsch wird von allen Sprachgruppen verwendet, aber am häufigsten von Deutschsprachigen. Schweizerdeutsch wird vor allem von Deutschsprachigen verwendet. Französisch wird ebenfalls von allen Sprachgruppen verwendet, aber am häufigsten von Französischsprachigen. Beim Italienischen zeigt sich ein ähnliches Bild wie beim Schweizerdeutschen: Es wird hauptsächlich von den Erstsprachigen, den Italienischsprachigen, benützt. Rätoromanisch wird eher von auf Deutsch oder Italienisch Antwortenden benützt (wobei beachtet werden muss, dass in der Proxy-Variable „Sprache des Fragebogens“ Romanisch als sprachliche Herkunft nicht figuriert, denn die Leute romanischsprachiger Herkunft haben den Fragebogen entweder auf Deutsch, Französisch oder Italienisch beantwortet). Englisch figuriert bei mehr Deutsch- bzw. Französischsprachigen als Arbeitssprache als bei Italienischsprachigen.

In der Einschätzung der Gebrauchshäufigkeit der einzelnen Sprachen im Arbeitsalltag gibt es erwartungsgemäss enorme Unterschiede zwischen den Sprachgruppen. Je nach Sprachgruppenzugehörigkeit wird die entsprechende Sprache täglich signifikant häufiger verwendet. Also gebrauchen z.B. die Deutschsprachigen mehrmals täglich Hochdeutsch oder Schweizerdeutsch und die Italienischsprachigen täglich häufiger Italienisch als die anderen. Auffällig ist, dass die Italienischsprachigen signifikant weniger häufig Hochdeutsch oder Schweizerdeutsch verwenden als die Französischsprachigen und zugleich gleich häufig wie die Deutschsprachigen Französisch benutzen. Bezüglich der Gebrauchshäufigkeit des Englischen scheinen die Lateinischsprachigen leicht häufiger zu dieser Sprache zu greifen als die Deutschsprachigen. Das Rätoromanische kann hier wegen der geringen Fallzahl von zum Teil nur einer Person in einigen Kategorien nicht ausgewertet werden.

Dasselbe Muster zeigt sich bei der Einschätzung der Wichtigkeit: Die eigene Erstsprache (bzw. die Sprache, in der der Fragebogen ausgefüllt wurde) wird als wichtiger eingestuft als die anderen Sprachen. Dabei fällt auf, dass Französisch, und noch mehr Italienisch, von den Deutschsprachigen als einiges weniger wichtig beurteilt wird als umgekehrt die Wichtigkeit von Hochdeutsch und Schweizerdeutsch von den Lateinischsprachigen. Die Wichtigkeit des Englischen und anderer Sprachen wird, wie die Gebrauchshäufigkeit, von Französischsprachigen etwas höher eingeschätzt als von Deutschsprachigen.

In der Beurteilung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit allgemein unterscheiden sich die Deutschsprachigen signifikant ( $p > .001$ ) von den Französisch- und Italienischsprachigen. Die beiden letzteren bewerten die Mehrsprachigkeit als wichtiger (F:  $X=4.74$ ,  $SD=.76$ ; I:  $X=4.81$ ,  $SD=.94$ ) als die Deutschsprachigen ( $X=4.44$ ,  $SD=1.01$ ). Insbesondere die Italienischsprachigen, die einer sprachlichen Minderheit angehören, empfinden in höherem Ausmass die Notwendigkeit, mehrsprachig zu sein.

## 8.2.2 Unterschiede bei den Sprachtests: Sprache und Niveau

### Lohnsegment

Von den Personen, die ein Lohnniveau angegeben haben, haben 1329 Personen angegeben, in den letzten zwei Jahren mindestens einen Sprachtest gemacht zu haben, davon 829 aus den unteren Lohnklassen (1-23) und 500 aus den oberen Lohnklassen (24-38). Im Verhältnis 6/4 ergibt dies in Deutsch, Französisch und Englisch keinen signifikanten Unterschied, während in Englisch signifikant mehr Mitarbeitende und in Italienisch signifikant mehr Kaderangehörige einen Sprachtest gemacht haben.

**Tabelle 29** Niveau-Zuteilung in der jeweiligen Sprache (n=1492) und berechneter Mittelwert und Standardabweichung (SD) nach Lohnsegmenten<sup>67</sup>.

| Anzahl Tests bzw.<br>Niveauangaben pro Sprache     | D<br>(n=246, 190) <sup>68</sup> | F<br>(n=573, 449) | I<br>(n=260, 197) | Engl<br>(n=548, 408) | Andere<br>(n=118, 74) |
|--|---------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|
| Sprachtests Mitarbeitende<br>ungewichtet/gewichtet | 118/98                          | 274/228           | 97/81             | 291/243              | 51/43                 |
| Sprachtests Kader ungewich-<br>tet/gewichtet       | 72/90                           | 175/219           | 100/125           | 117/146              | 23/29                 |
| Sign.  | n.s.                            | n.s.              | **                | ***                  | n.s.                  |
| Mittelwert Niveau<br>Mitarbeitende (SD)            | 3.8 (1.4)                       | 3.5 (1.3)         | 2.7 (1.5)         | 3.9 (1.2)            | 3.6 (1.3)             |
| Mittelwert Niveau Kader (SD)                       | 4.4 (1.0)                       | 3.8 (1.2)         | 2.8 (1.5)         | 4.3 (1.2)            | 3.3 (1.4)             |
| Sign.  | **                              | *                 | n.s.              | ***                  | n.s.                  |

Kodiert man die Niveaus der Sprachtests nummerisch (A1=1 bis C2=6 und „Weiss nicht“ als fehlenden Wert), dann kann für jede Sprache ein Niveau-Mittelwert berechnet werden. Diese Auswertung zeigt, dass das Kader in Deutsch, Französisch und Englisch höhere Testresultate erreicht hat als die Mitarbeitenden, nicht aber in Italienisch und in den anderen Sprachen. Es gilt zu berücksichtigen, dass in Englisch, wo das Kader besser abgeschnitten hat, dieses Lohnsegment sich auch weniger einem Test unterzogen hat. Im Italienischen haben beide Lohnsegmente ähnlich abgeschnitten, jedoch haben bedeutend mehr Kaderleute einen Test gemacht.

### Sprachzugehörigkeit

Im Ganzen haben 1'492 Personen angegeben, in den letzten zwei Jahren mindestens einen Sprachtest gemacht zu haben, davon wurden 1098 Tests von Deutschsprachigen, 350 von Französischsprachigen und 44 von Italienischsprachigen absolviert. Im Verhältnis 69.0/23.3/7.7 entspricht dies einem signifikanten Unterschied (im Chi-Quadrat-Test  $p < .001$ ), wobei die Deutschsprachigen am häufigsten einen Test gemacht haben und die Italienischsprachigen am wenigsten häufig. Italienisch und andere Sprachen können nur bzgl. den Deutsch- und Französischsprachigen ausgewertet werden, da nur drei bzw. eine Person, die den Fragebogen auf Italienisch ausgefüllt haben, einen Test fürs Italienische gemacht haben.

67 | Die Summe der Zuteilungen pro Sprache ist grösser als n, da man mehrere Sprachen ankreuzen konnte.

68 | Das erste n entspricht der Anzahl Tests, welche die Befragten in den verschiedenen Sprachen absolviert haben, und das zweite n der Anzahl Niveaus, welche angegeben wurden.

**Tabelle 30** Niveau-Zuteilung in der jeweiligen Sprache (n=1492) und berechneter Mittelwert und Standardabweichung (SD)<sup>69</sup>.

| Niveau Sprachtest                                   | D<br>(n=288, 213) <sup>70</sup> | F<br>(n=646, 498)       | I<br>(n=279, 209)      | Engl<br>(n=630, 322) |
|---|---------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|
| Sprachtests ungewichtet/<br>gewichtet <sup>71</sup> |                                 |                         |                        |                      |
| D   | 57/28                           | 626/303                 | 218/105                | 460/222              |
| F   | 206/295                         | 15/21                   | 56/80                  | 150/214              |
| I   | 25/108                          | 39/168                  | 5/22                   | 20/86                |
| Sign.   | ***                             | ***                     | ***                    | ***                  |
| Mittelwert Niveau(SD)                               |                                 |                         |                        |                      |
| D   | 5.3 (1.2)                       | 3.5 (1.3)               | 2.8 (1.4)              | 4.1 (1.2)            |
| F   | 3.9 (1.3)                       | 4.3 (2.2)               | 2.8 (1.7)              | 3.8 (1.2)            |
| I   | 4.2 (1.1)                       | 5.0 (1.0) <sup>72</sup> | 6.00 (0) <sup>73</sup> | 4.1 (0.9)            |
| Sign. D-F   | ***                             | n.s.                    | n.s.                   | *                    |
| Sign. D-I   | ***                             | -                       | -                      | n.s.                 |
| Sign. F-I   | n.s.                            | -                       | -                      | n.s.                 |

Deutschsprachige machten am häufigsten einen Test in Französisch, gefolgt von Englisch, Italienisch und anderen Sprachen. Französischsprachige haben am häufigsten eine Deutstest gemacht, gefolgt von Englisch, Italienisch und anderen Sprachen. Die Italienischsprachigen haben sich am häufigsten in Französisch testen lassen, gefolgt von Deutsch und Englisch. Signifikante Unterschiede findet man bei allen Sprachen: Tests in Hochdeutsch haben vermehrt Französischsprachige gemacht, einiges weniger Italienischsprachige; Tests in Französisch haben Deutschsprachige in höherem Ausmass gemacht als Italienischsprachige, und Tests in Italienisch haben mehr Deutschsprachige als Französischsprachige gemacht. Englischtests wurden am meisten von Deutschsprachigen absolviert, etwas weniger von Französischsprachigen und am wenigsten von Italienischsprachigen.

Am besten abgeschnitten haben bei den Amtssprachen diejenigen, die den Fragebogen in der entsprechenden Sprache ausgefüllt haben. Es handelt sich da vermutlich um Leute, deren sprachliche Herkunft nicht den Amtssprachen entspricht, die aber diese als ihre Arbeitssprache benützen und diese dementsprechend auch zum Ausfüllen des Fragebogens benützt haben (es ist unwahrscheinlich, dass jemand in der Sprache seiner Herkunft einen Test absolviert). Bezüglich der anderen beiden Sprachgruppen können wir feststellen, dass sich die Französisch- und die Italienischsprachigen im Deutsch- und Englischtest im Niveau nicht unterscheiden, während bei den Italienisch- und Deutschsprachigen im Französischtest und den Deutsch- und Französischsprachigen im Italienischtest kein Vergleich angestellt werden kann, da zu wenige Antworten zur Verfügung stehen, die eine Auswertung erlauben würden. In den Englischtests schnitten die Deutsch- und Italienischsprachigen besser ab als die Französischsprachigen, signifikant jedoch nur die Deutschsprachigen.

69 | Summe der Zuteilungen pro Sprache ist grösser n, da man mehrere Sprachen ankreuzen konnte.

70 | Das erste n entspricht der Anzahl Tests, welche die Befragten in den verschiedenen Sprachen absolviert haben, und das zweite n der Anzahl Niveaus, welche angegeben wurden, wobei die Antwort „weiss nicht“ als fehlender Wert klassifiziert wurde.

71 | Erste Zeile: Personen, die den Fragebogen auf D ausgefüllt haben, zweite Zeile: Personen, die den Fragebogen auf F ausgefüllt haben, dritte Zeile: Personen, die den Fragebogen auf I ausgefüllt haben

72 | Achtung: hier beträgt das n der Italienischsprachigen nur 3.

73 | Achtung: hier beträgt das n der Italienischsprachigen nur 3.

### 8.2.3 Unterschiede bei der Nutzung und Beurteilung des Sprachkurses der Bundesverwaltung

#### Lohnsegment

669 Personen aus dem Lohnsegment der Mitarbeitenden und 700 Personen aus dem Kader gaben an, einen von der BVerw angebotenen Sprachkurs besucht zu haben, und beurteilten ihren aktuellen bzw. letzten Sprachkurs. Es beurteilten signifikant mehr Personen ( $p < .001$ ) aus dem Kader die Sprachkurse.

**Tabelle 31** Nutzung des Sprachkursesangebots in den verschiedenen Sprachen in den beiden Lohnsegmenten.

| Kursbesuch       | D<br>(n=242) | DCH<br>(n=28) | F<br>(n=354) | I<br>(n=391) | Engl<br>(n=281) | Andere<br>(n=69) |
|------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|------------------|
| Lohnklasse 1-23  | 150/125      | 7/6           | 182/152      | 161/134      | 133/111         | 36/30            |
| Lohnklasse 24-38 | 92/115       | 21/26         | 172/215      | 230/288      | 148/185         | 33/41            |
| Sign.            | n.s.         | ***           | ***          | ***          | ***             | n.s.             |

Proportional besuchen mehr Personen aus dem Kader Kurse in allen Sprachen, nur bei den Deutschkursen ist der Unterschied nicht signifikant.

**Tabelle 32** Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Sprachkursesangebots in den beiden Lohnsegmenten Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht.

| Zufriedenheit    | Unterrichts-<br>methode | Lerntempo  | Lernatmos-<br>phäre | Lehrperson | Kurs-<br>organisation | Summe      |
|------------------|-------------------------|------------|---------------------|------------|-----------------------|------------|
| Lohnklasse 1-23  | 3.73 (1.0)              | 3.63 (1.1) | 4.01 (1.0)          | 4.03 (1.1) | 3.88 (1.1)            | 19.3 (4.6) |
| Lohnklasse 24-38 | 3.75 (1.0)              | 3.67 (1.1) | 4.14 (.98)          | 4.10 (1.0) | 3.92 (.98)            | 19.6 (4.3) |
| Sign.            | n.s.                    | n.s.       | *                   | n.s.       | n.s.                  | n.s.       |

In der Tendenz ist das Kader zufriedener als das untere Lohnsegment, aber in der Summe ist dies nicht signifikant. Einzig bezüglich der Lernatmosphäre unterscheiden sich die Befragten der beiden Lohnklassen signifikant: Das Kader ist zufriedener damit als die Mitarbeitenden.

### Sprachzugehörigkeit

1'465 Personen machten Angaben zum aktuellen bzw. letzten Sprachkursbesuch bei der BVerw, 886 auf Deutsch, 488 auf Französisch und 91 auf Italienisch. Es beurteilten signifikant mehr Personen ( $p < .001$ ) aus der französischsprachigen Gruppe die Sprachkurse.

**Tabelle 33** Nutzung des Sprachkursangebots in den verschiedenen Sprachen nach sprachlicher Herkunft (Sprache des Fragebogens).

| Kursbesuch | D<br>(n=266) | DCH<br>(n=30) | F<br>(n=382) | I<br>(n=413) | Engl<br>(n=297) | Andere<br>(n=73) |
|------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|------------------|
| D          | 14/7         | 0/0           | 366/177      | 302/146      | 157/76          | 47/23            |
| F          | 212/303      | 27/39         | 7/10         | 107/153      | 111/159         | 20/29            |
| I          | 40/173       | 3/13          | 9/39         | 4/17         | 29/125          | 6/26             |
| Alle       | ***          | ***           | ***          | ***          | ***             | n.s.             |

Deutsch-, Schweizerdeutsch-, Italienisch- und Englischkurse werden häufiger von Französischsprachigen besucht als von Angehörigen anderer Sprachgruppen, für die diese Sprachen eine Zweitsprache darstellen. Die Angehörigen der französischsprachigen Gruppe sind demnach die fleissigsten Kursbesucher. Französischkurse werden häufiger von Deutschsprachigen als von Italienischsprachigen besucht, während Deutschkurse etwas häufiger von Französischsprachigen als von Italienischsprachigen besucht werden. Schweizerdeutschkurse sind bei Französischsprachigen beliebter als bei Italienischsprachigen. Italienischkurse werden etwas häufiger von Französisch- als von Deutschsprachigen besucht

**Tabelle 34** Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Sprachkursangebots in den drei Sprachgruppen.

| Zufriedenheit | Unterrichtsmethode | Lerntempo  | Lernatmosphäre | Lehrperson | Kursorganisation | Summe      |
|---------------|--------------------|------------|----------------|------------|------------------|------------|
| D             | 3.83 (1.0)         | 3.74 (1.1) | 4.10 (1.0)     | 4.13 (1.1) | 3.98 (1.0)       | 19.7 (4.4) |
| F             | 3.61 (1.1)         | 3.55 (1.1) | 4.08 (.97)     | 3.97 (1.1) | 3.78 (1.1)       | 19.0 (4.5) |
| I             | 3.59 (1.1)         | 3.21 (1.1) | 3.68 (1.1)     | 3.77 (1.1) | 3.75 (1.0)       | 18.0 (4.7) |
| Sign.D-F      | ***                | **         | n.s.           | **         | **               | **         |
| Sign.D-I      | *                  | ***        | ***            | **         | *                | ***        |
| Sign.F-I      | n.s.               | **         | **             | n.s.       | n.s.             | *          |

Die Deutschsprachigen scheinen insgesamt zufriedener mit den Kursen als die Angehörigen der anderen beiden Sprachgruppen (D-F  $p < .01$ , D-I  $p < .001$ ), die Französischsprachigen und Italienischsprachigen unterscheiden sich nicht in ihrer Gesamtzufriedenheit (F-I  $p = .06$ ). Die Deutschsprachigen sind signifikant zufriedener mit der Methodik ( $p < .001$ ), dem Lerntempo, der Lehrperson und der Kursorganisation (je  $p < .01$ ), nicht aber mit der Lernatmosphäre ( $p = .74$ ), als die Französischsprachigen. Im Vergleich zu den Italienischsprachigen zeigen sich die Unterschiede in allen Kurselementen: Methodik ( $p < .05$ ), Lerntempo ( $p < .001$ ), Lernatmosphäre ( $p < .001$ ), Lehrperson ( $p < .01$ ) und Kursorganisation ( $p < .05$ ). Die Französischsprachigen sind in der Tendenz noch etwas zufriedener mit den Kursen als die Italienischsprachigen, aber signifikant nur beim Lerntempo ( $p < .01$ ) und der

Lernatmosphäre ( $p < .01$ ). Bei den übrigen Aspekten des Unterrichts unterscheiden sich die beiden lateinischsprachigen Gruppen nicht voneinander.

### 8.3 Statistische Zusammenhänge zwischen anderen Variablen

#### 8.3.1 Anteil von Sprechenden einer Nicht-Amtssprache vs. einer Amtssprache bei den Sprachkursbesuchen

Im Folgenden werden Unterschiede in der Nutzung des Sprachkursangebotes untersucht zwischen Sprechern/Sprecherinnen einer Amtssprache und Leuten, deren sprachliche Präferenz nicht bei einer Amtssprache liegt. Bei den Leuten, die eine Amtssprache präferieren (d.h. die entsprechende Sprache als die von ihnen am liebsten benützte angeben), sind auch diejenigen Befragten eingeschlossen, die als sprachliche Präferenz das Schweizerdeutsche angegeben haben, da die Angehörigen dieser Gruppe ja auch Sprecher/innen des Deutschen sind. Insgesamt besuchen 81.2% der Personen, welche eine Amtssprache präferieren, einen Sprachkurs und 18.8%, die eine Nicht-Amtssprache in ihrem Alltag präferieren.

**Tabelle 35** Unterschiede in der Nutzung von Sprachkursen zwischen Befragten, deren sprachliche Präferenz einer Amtssprache oder einer anderen Sprache entspricht.

| Kurssprache       | D<br>(n=539) | DCH<br>(n=64) | F<br>(n=830) | I<br>(n=1039) | Engl<br>(n=647) | Andere<br>(n=203) |
|-------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|-------------------|
| Amtssprache       | 432/266      | 52/32         | 678/417      | 852/524       | 539/332         | 145/89            |
| Nicht-Amtssprache | 107/285      | 12/32         | 152/405      | 187/498       | 108/287         | 58/154            |
| Sign.             | n.s.         | n.s.          | n.s.         | n.s.          | n.s.            | ***               |

Es zeigen sich praktisch keine signifikanten Unterschiede in der Nutzung der verschiedenen Sprachkurse zwischen Leuten, die eine Amtssprache präferieren, und Leuten, deren sprachliche Präferenz nicht bei einer Amtssprache liegt. Einzig bei den Kursen, die weder Amtssprachen noch Englisch betreffen, finden sich Unterschiede. Dieses Resultat sagt aber nur aus, dass tendenziell Leute, deren sprachliche Präferenz nicht eine Amtssprache oder Schweizerdeutsch ist, tendenziell eher Nicht-Amtssprachen (exkl. Englisch) lernen, es ist aber nicht näher bestimmt worden, welche Sprachkurse von Sprechern welcher Sprache besucht werden.

### 8.3.2 Kurs-Abbrecher versus Nicht-Abbrecher

In den folgenden Tabellen werden Unterschiede in den Bewertungen der verschiedenen Aspekte der Sprachkurse, in der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit und im Interesse an Sprachkursen zwischen den Kursbesuchern, die den Kurs nicht abgebrochen haben, und den Kurs-Abbrechern eruiert. 232 Personen der 1'465 Kursbesuchenden haben den Kurs abgebrochen.

**Tabelle 36** *Unterschiede in der Beurteilung der verschiedenen Aspekte der Sprachkurse zwischen Kursbesuchern, die den Kurs nicht abgebrochen haben, und Kurs-Abbrechern<sup>74</sup>.*

| Zufriedenheit  | Unterrichtsmethode | Lerntempo  | Lernatmosphäre | Lehrperson | Kursorganisation |
|----------------|--------------------|------------|----------------|------------|------------------|
| Kursbesucher   | 3.82 (1.0)         | 3.75 (1.1) | 4.14 (.98)     | 4.12 (1.0) | 3.95 (1.0)       |
| Kurs-Abbrecher | 3.34 (1.2)         | 3.18 (1.2) | 3.69 (1.1)     | 3.69 (1.2) | 3.63 (1.1)       |
| Sign.          | ***                | ***        | ***            | ***        | ***              |

**Tabelle 37** *Unterschiede in der Beurteilung der vermittelten sprachlichen Fertigkeiten zwischen Kursbesuchern, die den Kurs nicht abgebrochen haben, und Kurs-Abbrechern. Die Beurteilung erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Grad der Vermittlung der betreffenden Fertigkeit steht.*

| Kompetenzen    | Hörverständnis | Leseverständnis | Sprechen   | Schreiben  |
|----------------|----------------|-----------------|------------|------------|
| Kursbesucher   | 3.93 (1.0)     | 3.75 (1.1)      | 3.82 (1.2) | 3.03 (1.2) |
| Kurs-Abbrecher | 3.39 (1.2)     | 3.30 (1.2)      | 3.30 (1.1) | 2.56 (1.3) |
| Sign.          | ***            | ***             | ***        | ***        |

Es zeigt sich eindeutig, dass die Kurs-Abbrecher erwartungsgemäss mit sämtlichen Aspekten der Kursqualität signifikant weniger zufrieden sind als diejenigen Kursbesucher, die ihren Kurs nicht abgebrochen haben. Die Kurs-Abbrecher schätzen den Grad der Vermittlung sämtlicher sprachlicher Fertigkeiten signifikant niedriger ein, als diejenigen Kursbesucher, die ihren Kurs nicht abgebrochen haben.

In der Einschätzung der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit unterscheiden sich die beiden Gruppen hingegen nicht signifikant ( $p > .05$ ): Die Kurs-Abbrecher bewerten die Mehrsprachigkeit auf einer Skala von 1-5 mit 4.57 (1.0) und die Kursbesuchenden mit 4.63 (.87).

74 | Die Beurteilung der Sprachkurse erfolgt auf einer Skala von 1-5, wobei 1 für den tiefsten und 5 für den höchsten Wert der Zufriedenheit steht.



Die Kurs-Abbrecher schätzen ihr Interesse an einem zukünftigen Kursbesuch geringer ein als die Nicht-Abbrecher: Nur 47% der Kurs-Abbrecher äussern Interesse an zukünftigen Sprachkursen, während dies 59% der Nicht-Abbrecher tun. Dies ist ein signifikanter Unterschied ( $p < .01$ ).

### 8.3.3 Sprachtest-Niveau versus Kurs-Niveau

Wie sehr entspricht das Einteilungsverhalten der verschiedenen Schulen den Testresultaten? Die Korrelationen zwischen den Einteilungen der Sprachschulen und den angegebenen Testresultaten zeigen, dass diese sowohl bei den Deutschkursen ( $r = .61$ ,  $p > .001$ ) wie auch bei den Französischkursen ( $r = .74$ ,  $p > .001$ ), den Italienischkursen ( $r = .73$ ,  $p > .001$ ) und den Englischkursen ( $r = .61$ ,  $p > .001$ ) einander entsprechen. Bei den Kursen zu anderen Fremdsprachen stimmen die angebotenen Niveaus nicht mit den getesteten überein ( $r = .33$ ,  $p = .24$ ).

### 8.3.4 Zufriedenheit mit dem Sprachkursangebot

Die grösste Gesamtzufriedenheit erzielen die Italienischkurse, gefolgt von den Französisch- und Englischkursen. Statistisch unterscheidet sich jedoch einzig die Gesamtzufriedenheit der Italienischkurse von allen anderen (I-D-Kurse:  $p < .001$ ; I-DCH-Kurse:  $p < .05$ ; I-F-Kurse:  $p < .01$ ; I-Eng-Kurse:  $p < .01$ ). Einen signifikanten Unterschied in der Gesamtzufriedenheit ist nur zwischen dem Selbststudium und den anderen Kursarten festzustellen (alle – Selbststudium mit  $p < .001$ ). Bei den übrigen Kursarten kann man einzig die Tendenz feststellen, dass die Personen, die in den Genuss eines Einzelcoachings kamen, am zufriedensten sind. Die Gesamtzufriedenheit mit den verschiedenen Kursanbietern ist relativ hoch und unterscheidet sich nicht signifikant zwischen den Anbietern.

# 9 Interpretation, Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die Ergebnisse der Online-Umfrage werden in diesem Kapitel interpretiert und sollen, zusammen mit den aus den Statistiken und qualitativen Interviews gewonnenen Erkenntnissen, dazu beitragen, einen Überblick über den aktuellen Stand des sprachlichen Aus- und Weiterbildungsangebots des Bundes und dessen Nutzung zu gewinnen. Die Erkenntnisse, die für die Förderung der Mehrsprachigkeit und für die weitere Planung des sprachlichen Aus- und Weiterbildungsangebots der Bundesverwaltung von Nutzen sein könnten, werden hier als Empfehlungen ausgeführt: Es zeigt sich sowohl in den Interviews wie auch in der Online-Umfrage, dass die Mehrsprachigkeit nicht nur für die Erfüllung der institutionellen Aufgaben unentbehrlich ist, sondern dass sie auch als wichtige Ressource der BVerw durchaus vorhanden ist.

## 9.1 Sprachzugehörigkeit und Präferenzen

Die Mehrheit der Befragten hat zum Ausfüllen des Fragebogens die Sprache der Region gewählt, in der sie aufgewachsen und zur Schule gegangen ist. Die gewählte Sprache des Fragebogens entspricht verhältnismässig der Sprachenverteilung „Muttersprache“ der BVerw laut Reporting Personalmanagement 2011. Im Personalinformationssystem des Bundes werden die Kategorien „Muttersprache“ und „Korrespondenzsprache“ erfasst. Aber was ist die Muttersprache der BVerw-Angestellten? Diese Frage ist schwierig zu beantworten, da das Konzept der Muttersprache schwer definierbar und zu operationalisieren ist und der Begriff den sprachbiografischen Besonderheiten des Individuums nicht gerecht wird. Um den Begriff der Sprachzugehörigkeit etwas weiter fassen zu können, wurden die BVerw-Angestellten in dieser Umfrage nicht nach einer Muttersprache befragt, sondern nach den Sprachregionen, in welchen sie aufgewachsen und zur Schule gegangen sind, wie auch nach den Sprachen, in welchen sie sich am liebsten ausdrücken. Vergleicht man die Antworten auf diese drei Fragen mit der Sprache, in welcher der Fragebogen beantwortet wurde, dann wird ersichtlich, dass ein sehr starker Zusammenhang zwischen den vier Sprachzugehörigkeitsvariablen besteht.

Fast die Hälfte aller Befragten geben mehrere Sprachen<sup>75</sup> an, in denen sie sich am liebsten ausdrücken, was auf einen hohen Grad an individueller Mehrsprachigkeit hinweist. 10% der BVerw-Angestellten sind in einer Sprachregion aufgewachsen, die nicht einer Amtssprache oder dem Schweizerdeutschen entspricht. Zu den meistgenannten anderen Sprachen gehören Englisch, Spanisch und Portugiesisch. Wenn man davon ausgeht, dass die am liebsten benützte Sprache tendenziell von Leuten gewählt wird, die diese Sprache als Erstsprache sprechen und die am zweit-, dritt-, usw. -liebsten gebrauchten Sprachen von Leuten, die diese Sprachen als Zweitsprachen sprechen, können wir bei der Gesamtpopulation für jede Sprache Folgendes feststellen:

- **Hochdeutsch** ist die Sprache, die von den befragten Bundesangestellten am meisten unter den am liebsten benützten Sprachen erwähnt wird (66%), sie

75 | Schweizerdeutsch und Hochdeutsch wurden nicht separat gezählt.

steht aber bei allen Benützenden dieser Sprache nur selten an erster Stelle der Beliebtheit (13.3%). Dieser Befund lässt den Schluss zu, dass Hochdeutsch funktional einen hohen Stellenwert hat, jedoch emotional gegenüber dem Schweizerdeutsch etwas zurücksteht. Das Hochdeutsche kann also tendenziell als sehr häufig benutzte „Zweitsprache“ bezeichnet werden.

- **Schweizerdeutsch** wird fast gleich häufig in den Kreis der am liebsten gebrauchten Sprachen aufgenommen wie Hochdeutsch (54.4%), wird aber von einer grossen Mehrheit seiner Benützenden (80.1%) als die am liebsten gebrauchte Sprache bezeichnet: Es kann tendenziell als sehr häufig benutzte Erstsprache bezeichnet werden, während es als zweit- und drittliebste Sprache bedeutend weniger erwähnt wird, also als Zweitsprache eine viel geringere Bedeutung hat. Die starke Beliebtheit des Schweizerdeutschen kann hauptsächlich auf den hohen Anteil der Mitarbeitenden zurückgeführt werden, die in der Deutschschweiz aufgewachsen sind.
- **Französisch** wird etwas weniger häufig als eine der am liebsten gebrauchten Sprachen erwähnt (48.2%), steht aber häufiger an erster als an zweiter Stelle der Beliebtheit und kann als häufig benutzte Erst-, aber auch Zweitsprache bezeichnet werden.
- **Italienisch** figuriert bedeutend weniger als eine der am liebsten benutzten Sprachen (18.7%), steht aber wie das Französische häufiger an erster als an zweiter Stelle der Beliebtheit und kann daher als eher selten benutzte Erst- und Zweitsprache bezeichnet werden.
- **Rätoromanisch** wird selten benutzt (0.9%), wird aber häufiger als die am zweitliebsten benutzte Sprache bezeichnet als die am liebsten benutzte<sup>76</sup>.
- **Englisch** wird etwas weniger häufig als Hochdeutsch, Schweizerdeutsch und Französisch als eine der am liebsten benutzten Sprachen erwähnt (32.3%), aber häufiger als Italienisch. Englisch wird fast nie als die am liebsten benutzte Sprache bezeichnet, jedoch häufig als die zweit- und drittliebste. Es ist eine häufig benutzte Zweitsprache.

Wie bereits erwähnt, zeigt sich bei den präferierten Sprachen, dass knapp 50% der Befragten mehr als eine am liebsten benutzte Sprache haben. Befragt man die Mitarbeitenden direkt nach der Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit im Arbeitsalltag, dann beurteilen sie diese als sehr wichtig. Die lateinischsprachigen Minderheiten erachten die Mehrsprachigkeit als signifikant wichtiger als die deutschsprachige Mehrheit. Die Wichtigkeit der Mehrsprachigkeit wird in allen Lohnklassen als sehr hoch angesehen, wobei es Unterschiede zwischen den zwei Lohnsegmenten Mitarbeitende<sup>77</sup> und Kader<sup>78</sup> gibt: das Kader erachtet die Mehrsprachigkeit als signifikant wichtiger als die Mitarbeitenden.

## 9.2 Im Arbeitsalltag verwendete Sprachkompetenzen

Die Ergebnisse zu den im Arbeitsalltag verwendeten Sprachen decken sich mehrheitlich mit denen zur Sprachzugehörigkeit und zu den Präferenzen. Die Arbeitssprachen, welche im Arbeitsalltag am häufigsten verwendet werden, sind Hochdeutsch, Französisch, Schweizerdeutsch, gefolgt von Englisch und Italienisch (vgl. Andrey & Kübler 2008, Widmer 1989):

76 | Aus technischen Gründen konnten im Fragebogen nicht zwei Sprachen an erster Stelle der am liebsten benutzten Sprachen gesetzt werden. Das hat u.a. Romanischsprachige, die in der Regel zwei Erstsprachen haben, in Schwierigkeiten gebracht, die Sprachen zu hierarchisieren.

77 | Lohnklassen 1-23

78 | Ab Lohnklasse 24

- **Hochdeutsch** wird mit 95.5% vom grössten Anteil der Befragten im Arbeitsalltag benützt und erhält von den Benützenden die höchste Bewertung der Wichtigkeit. In der Beurteilung der Häufigkeit der täglichen Anwendung steht es aber an zweiter Stelle hinter dem Schweizerdeutschen.
- **Schweizerdeutsch** wird von etwas weniger, ca. drei Viertel der Befragten, benützt und wird aber von seinen Benützenden in seiner Wichtigkeit genauso hoch bewertet wie Hochdeutsch und im Arbeitsalltag am häufigsten benützt.
- **Französisch** wird fast von so vielen Befragten benützt (90%) wie Hochdeutsch, aber es wird als weniger wichtig angesehen, obwohl es zwischen mehrmals täglich und einmal täglich benützt wird. Im Durchschnitt ist die Beurteilung der Häufigkeit des Gebrauchs des Französischen geringer als die des Hochdeutschen und des Schweizerdeutschen, aber es wird von viel mehr Personen benützt, als das Schweizerdeutsche.
- **Italienisch** wird von etwas mehr als einem Drittel der Befragten (36.9%) im Arbeitsalltag benützt. Es ist eher weniger wichtig für die Kommunikation im Arbeitsalltag und wird durchschnittlich auch nur zwischen einmal täglich und einmal wöchentlich verwendet.
- **Rätoromanisch** wird von knapp einem Prozent im Arbeitsalltag benützt, im Schnitt etwa einmal wöchentlich. Die Wichtigkeit in der bundesinternen Kommunikation ist gering.
- **Englisch** wird von 63.5% der Bundesangestellten im Arbeitsalltag verwendet, aber nicht sehr häufig (ungefähr wie das Italienische). Dennoch wird es als viertwichtigste Sprache eingestuft, wobei es zwischen dem Französischen, der drittwichtigsten Arbeitssprache, und dem Italienischen zu liegen kommt.

Es zeigt sich hier frappant, wie bestimmend die Mehrheit ist. Die Beurteilung der Verwendungshäufigkeit und die Bewertung der Wichtigkeit von Sprachen werden durch die sprachliche Mehrheit bestimmt, und erst wenn man die Auswertungen nach sprachlicher Herkunft differenziert, zeigt sich ein leicht anderes Bild. Daraus geht die Rolle des Gebrauchs von Zweitsprachen im Arbeitsalltag hervor: Erwartungsgemäss spielt Hochdeutsch eine wichtigere Rolle als Zweitsprache als Schweizerdeutsch. Französisch wird besonders häufig als Zweitsprache benützt, wobei die Italienischsprachigen gleich häufig wie die Deutschsprachigen Französisch sprechen. Bei den Italienischsprachigen wird Französisch als Zweitsprache gegenüber dem Hochdeutschen leicht bevorzugt. Italienisch hat hingegen als Zweitsprache eine geringere Bedeutung als die beiden anderen Amtssprachen und Englisch. Zudem zeigt sich, dass die Lateinischsprachigen, aber vor allem die Französischsprachigen, eher mal zum Englischen oder zu einer anderen Sprache greifen als die Deutschsprachigen. Insgesamt beurteilt jede Sprachgruppe ihre Sprache als am wichtigsten und spricht sie auch am häufigsten. Wobei die italienischsprachige Minderheit am wenigsten häufig ihre Sprache sprechen kann und sich eher auf Französisch oder Hochdeutsch ausdrückt.

Die Gebrauchshäufigkeit und die Wichtigkeit der einzelnen Sprachen werden aber nicht nur in den verschiedenen Sprachgruppen, sondern auch in den beiden Lohnsegmenten (Mitarbeitende und Kader) unterschiedlich bewertet. Das Schweizerdeutsche wird von beiden Lohngruppen gleich häufig benützt, wird aber von den Mitarbeitenden als signifikant wichtiger eingeschätzt als vom Kader. Der Anteil der Befragten, die Hochdeutsch im Arbeitsalltag benützen, ist im Kader höher als auf Mitarbeiterstufe und wird vom oberen Lohnsegment auch als signifikant wichtiger eingeschätzt. Ein ähnliches Bild zeigt sich beim Französischen, es wird von einem grösseren Anteil des oberen Lohnsegments benützt und wird in seiner Häufigkeit höher eingeschätzt, wobei aber die Wichtigkeit dieser Sprache von allen Angestellten als gleich hoch eingestuft wird. Die Angestellten der unteren Lohnklassen, die an der Umfrage teilgenommen haben, scheinen häufiger

Italienisch<sup>79</sup> zu sprechen und erachten diese Sprache auch als wichtiger als die Befragten des Kaders. Beim Englischen ist es interessant zu sehen, dass zwar mehr Leute des Kaders diese Sprache im Arbeitsalltag hin und wieder verwenden als Leute auf der unteren Lohnstufen, aber Letztere tun dies intensiver als die Kaderangehörigen. Die Wichtigkeit dieser Sprache wird bei beiden Lohnsegmenten im Durchschnitt gleich hoch eingeschätzt.

Gewisse Abweichungen in der Verteilung der im Alltag benutzten Sprachen in Bezug auf den Durchschnitt der Gesamtheit der Befragten sind auch in den einzelnen Verwaltungseinheiten festzustellen. Von allen Verwaltungseinheiten wird an den Gerichten am meisten Italienisch gebraucht, gefolgt von der Bundeskanzlei. Daher macht es Sinn, dass dort auch am häufigsten Italienischkurse besucht werden (s. Kap. 7.3.3). Auffällig ist, dass im WBF das Italienische im Arbeitsalltag selten verwendet wird, aber dennoch häufig Italienisch-Kurse besucht werden. Man kann davon ausgehen, dass in diesem Departement, wie auch bei den Parlamentsdiensten, diese Sprache institutionell gefördert wird und dass das Interesse der Mitarbeitenden an dieser Sprache trotz des nicht sehr häufigen Gebrauchs im Arbeitsalltag durchaus vorhanden ist. Im EDI, UVEK und bei den unabhängigen Behörden werden am meisten Französischkurse besucht, obwohl nur im EDI vermehrt Französisch gesprochen wird. Im EJPD und EFD werden am meisten Englischkurse besucht (42% bzw. 28%), obwohl dies für den Arbeitsalltag von nicht überdurchschnittlich vielen Angestellten benutzt wird. Die unterschiedlichen Häufigkeiten der verwendeten Sprachen im Arbeitsalltag widerspiegeln die unterschiedlichen Aufgaben in den Verwaltungseinheiten: Die starke Präsenz des Italienischen bei den Gerichten ist unter anderem dem Sitz des Bundesstrafgerichts in Bellinzona zu verdanken. Dass in der Bundeskanzlei, dem Sitz der Übersetzungseinheiten, hauptsächlich die Amtssprachen, Rätoromanisch und wenig Englisch gebraucht werden, und dass im Gegensatz dazu im EDA mehr Angestellte Englisch benötigen, ist wenig erstaunlich. Der häufige Gebrauch des Englischen im EDI könnte damit erklärt werden, dass diese Sprache in der Forschung vorherrschend ist. Die Wahl der Sprachkurse hingegen widerspiegeln die Gebrauchshäufigkeiten der Sprachen im Arbeitsalltag nur teilweise, was in einigen Verwaltungseinheiten eine von der Gebrauchshäufigkeit unabhängige institutionelle Förderung einzelner Sprachen vermuten lässt.

Bei allen Sprachen gilt, dass gesamthaft (nicht nach Erst- und Zweitsprache unterschieden) die rezeptiven Fertigkeiten (Hör- und Leseverständnis) mehr benützt werden als die produktiven (sprechen und schreiben). Dies deutet darauf hin, dass im Arbeitsalltag Teilkompetenzen zum Einsatz kommen, d.h. dass auch mehrsprachige Interaktionen praktiziert werden, in denen die Interaktionsteilnehmenden sich in ihrer präferierten Sprache ausdrücken, während die Sprache des anderen verstanden wird (was auch der in Ziff. 51 der Weisungen des Bundesrats zur Förderung der Mehrsprachigkeit erwähnten freien Wahl der Arbeitsamtssprache entspricht). Hier sei angefügt, dass dies in höherem Masse für Hochdeutsch und Französisch zutrifft, weniger aber für Italienisch, wo der Einsatz rezeptiver Kompetenzen mit 77% der Befragten, die diese Sprache benützen, tiefer liegt als beim Deutschen und Französischen (91% bzw. 88.8%). Dies deckt sich mit dem Befund, dass die italienischsprachigen Befragten im Arbeitsalltag ihre eigene Sprache am wenigsten benützen. Ebenfalls gilt für alle Sprachen, dass Hör- und Sprechfertigkeiten häufiger verwendet werden als Lese- und Schreibfertigkeiten. Dieser Befund stimmt mit den Auswertungen der Statistiken der vom EPA beauftragten Sprachschulen und den Interviewaussagen der HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen überein, wo häufig der Wunsch nach Konversationskompetenzen angetroffen wird.

79 | Der höhere Anteil der Benützenden des Italienischen in den unteren Lohnklassen als in den oberen lässt sich teilweise erklären durch den hohen Anteil der Befragten, die von der Zollverwaltung angestellt sind. Von 1924 Benützenden des Italienischen, sind 822 bei der Zollverwaltung tätig.

Die grösste Diskrepanz zwischen Hör- und Sprechfertigkeiten gegenüber Schreib- und Lesefertigkeiten beobachten wir erwartungsgemäss beim Schweizerdeutschen und, etwas weniger ausgeprägt, beim Romanischen.

Die sprachlichen Handlungen, die am Arbeitsplatz vollzogen werden, unterscheiden sich einerseits nach Interaktionspartnern (die in der Umfrage in BVerw-intern oder -extern unterteilt wurden) und andererseits nach dem Zweck der Interaktion. Dieser kann sachbezogen und direkt mit den institutionellen Zielen verbunden sein (und direkt auf deren Erreichung hinarbeiten), oder er verfolgt nur indirekt institutionelle Ziele und dient in erster Linie der Beziehungsförderung. Hochdeutsch ist für sachbezogene Interaktionen die meistgebrauchte Sprache, während Schweizerdeutsch die für die Beziehungsförderung am meisten gebrauchte Sprache ist, insbesondere in Interaktionen mit anderen Mitarbeitenden der BVerw. Schweizerdeutsch wird aber auch bei sachbezogenen Inhalten und Zielen häufig verwendet, wobei es in solchen sachspezifischen Interaktionen vor allem intern wichtig ist, Hochdeutsch hingegen eher extern. Französisch wird in internen und externen sachbezogenen Interaktionen etwas weniger oft benützt als Hochdeutsch und Schweizerdeutsch, dient aber der internen Beziehungsförderung häufiger als Hochdeutsch. Letzteres kann sicher als vorwiegend funktional bezeichnet werden, während Schweizerdeutsch und Französisch sowohl funktional als auch beziehungsfördernd eingesetzt werden. Italienisch wie auch Englisch und andere Fremdsprachen sind v.a. für externe Interaktionen wichtig (sachbezogen sowie beziehungsfördernd), Rätromanisch dient vorwiegend der externen Beziehungspflege. BVerw-intern stehen Hochdeutsch, Schweizerdeutsch und Französisch im Vordergrund. Um mit externen Interaktionspartnern wie z.B. Kunden bzw. Dienstleistungsnehmenden oder Behörden zu kommunizieren, kommen auch Minderheitssprachen, bzw. im Umgang mit dem Ausland, Englisch und andere Sprachen zum Einsatz.

### 9.3 Mehrsprachigkeit als Ressource

Viele der Befragten beurteilen ihre Sprachkompetenzen als genügend, und die Fremdsprachenkompetenzen sind in den Sprachtests tatsächlich recht hoch ausgefallen: Im Durchschnitt liegen die Niveaus der Fremdsprachenkompetenzen der Befragten zwischen B1 und B2, aber näher bei B1. Dies entspricht dem Niveau B1/B2, das die Interviewten als minimale Arbeitsanforderung voraussetzen. Das Niveau ist im Deutschen am höchsten, im Englischen am zweithöchsten, im Französischen, ähnlich wie in anderen Fremdsprachen, am dritt- und vierthöchsten und im Italienischen am tiefsten.

Bezüglich der Unterschiede zwischen den Sprachtestresultaten in den verschiedenen Sprachgruppen können wegen zu geringen Fallzahlen keine validen Aussagen gemacht werden. Es kann aber festgestellt werden, dass bei den Befragten das Sprachniveau im Kader in allen Fremdsprachen, ausser im Italienischen, höher ist als bei den Mitarbeitenden. Dies mag damit zusammenhängen, dass Kaderpersonen in der Bundesverwaltung mehrheitlich über einen Hochschulabschluss verfügen. Beim Italienischen hingegen unterscheiden sich die Testresultate zwischen den Lohnsegmenten nicht, obwohl das Kader mehr Italienischkurse besucht als die Mitarbeitenden. Es haben jedoch bedeutend mehr Kaderleute einen Test gemacht (und somit ihre Kompetenzen in dieser Sprache thematisiert). Beim Englischen, wo das Kader besser abgeschnitten hat, gilt zu berücksichtigen, dass die Angehörigen dieses Lohnsegments sich auch weniger einem Test unterzogen haben (und somit ihre Kompetenzen weniger infrage gestellt haben). Die Tatsache, dass Italienisch mehrheitlich auf Anfänger-Niveau unterrichtet wird, deutet darauf hin, dass in dieser Sprache der Bedarf besteht, Kompetenzen zu erwerben oder



zu verbessern. Dies ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass Italienisch in der deutsch- und französischsprachigen Volksschule meist nur als Freifach unterrichtet wird und auch auf der Sekundarstufe II häufig bestenfalls als Wahlfach belegt werden kann.

Die Zahlen zu den Sprachkurs- und Testniveaus geben Auskunft über die von den Befragten besuchten Kurse und absolvierten Tests, nicht aber über die gesamten Sprachkompetenzen in der Bundesverwaltung, denn die Testresultate beziehen sich i. d. R. nur auf Fremdsprachen und es werden nicht sämtliche Teilkompetenzen einzeln berücksichtigt. Man kann aber dennoch schlussfolgern, dass die Kompetenzen in Zweitsprachen in der BVerw relativ hoch sind, denn der relativ hohe Anteil von Testabsolvierenden scheint nicht auf einen Bias<sup>80</sup> der Stichprobe zurückführbar zu sein, und daher ist unter der Annahme der Repräsentativität eine Aussage über alle BVerw-Angestellten möglich. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass das EPA das Absolvieren eines internen Online-Sprachtests gefördert hat. Wenn wir zusätzlich zu den Zweitsprachen-Kompetenzen auch noch die Erstsprachen einbeziehen, können wir feststellen, dass die BVerw auf ein reichhaltiges institutionelles sprachliches Repertoire zurückgreifen kann.

Die Eigeninitiative der Mitarbeitenden zur Verbesserung ihrer Fremdsprachenkompetenzen scheint hoch zu sein. Mehr als die Hälfte der Befragten hat eine Sprachförderung genossen, die nicht von ihrem Arbeitgeber organisiert war. Dabei erstaunt nicht, dass Englisch zuoberst auf der Rangliste steht, da diese Sprache der Arbeitsmarktfähigkeit auch ausserhalb der Bundesverwaltung am dienlichsten ist. Die Mehrzahl der privat organisierten Fördermassnahmen sind Konversationskurse.

Qualitative Interviews mit den Geschäftsführenden der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen und mit HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen aus verschiedenen Verwaltungseinheiten verdeutlichen, dass die Wichtigkeit von Mehrsprachigkeit zwar von allen Interviewten als sehr hoch beurteilt wird, was auch in der Umfrage bestätigt wird, dass dieser Wert in den Departementen jedoch sehr unterschiedlich umgesetzt wird. Dies manifestiert sich insbesondere im Ausmass der Nutzung der vom EPA beauftragten Sprachschulen, aber auch in der Handhabung von Kostenbeteiligung und Zeitvergütung bei den verschiedenen Kursarten. Grundsätzlich besteht zwar der Konsens, dass es weiterhin ein vom EPA durch die Rahmenverträge eingekauftes und gesteuertes Angebot geben soll, aber dennoch will man nicht auf ein in den Verwaltungseinheiten organisiertes Angebot verzichten. Bezüglich der Rahmenbedingungen wird die Kostenvergütung generell als motivations-, aber nicht unbedingt als verhaltensfördernd beurteilt. Als mögliche Lösung zur Steigerung der konsequenten Kursteilnahme wird die zeitliche Beteiligung vorgeschlagen. Als wichtigsten Faktor, der die sprachliche Aus- und Weiterbildung begünstigt, werden einheitlich die Akzeptanz und die Unterstützung durch die Vorgesetzten genannt. Die Bekanntmachung der Richtlinien in den verschiedenen Verwaltungseinheiten liegt bei den Personal- oder Ausbildungsdiensten, die die Richtlinien an die HR-Verantwortlichen der einzelnen Ämter weiterleiten. Die Kontrolle bezüglich der Erfüllung der sprachlichen Anforderungen liegt hingegen bei den direkten Vorgesetzten. Diese stützen sich dabei vorwiegend auf Mitarbeitergespräche und entscheiden von Fall zu Fall.

80 | Ein Bias in der Stichprobe würde bedeuten, dass tendenziell mehr Leute an einer Umfrage zum Thema sprachliche Aus- und Weiterbildung teilnehmen, die ein Interesse an dieser Thematik haben und somit auch eher einen Sprachtest gemacht haben oder eine sprachliche Ausbildungsmassnahme getroffen haben. In 2.4.2 haben wir gezeigt, dass dies nicht der Fall ist.

## 9.4 Nutzung des Sprachkursangebots innerhalb der Bundesverwaltung

### 9.4.1 Vom EPA organisierte Angebote

26.3% der Befragten besuchen gegenwärtig einen von der Bundesverwaltung organisierten Kurs oder haben vor 2010 oder zwischen 2010 und 2012 einen von der Bundesverwaltung angebotenen Sprachkurs besucht. Die meisten dieser Kursbesuchenden absolvier(t)en einen Italienischkurs (28%), gefolgt von Französisch (26%) und Englisch (20%). Die hohe Anzahl Italienischkursbesuche weist darauf hin, dass institutionelle Bemühungen zur Förderung der dritten Amtssprache im Gang sind, obwohl im Arbeitsalltag gemäss Umfrageresultate kein flächendeckender Bedarf an Kompetenzen in dieser Sprache im Vordergrund steht. Diejenigen, die keine Sprachkurse besuch(t)en, sind der Meinung, dass ihre Kompetenzen für den Arbeitsalltag genügen (36.8% der Befragten), oder sie haben andere Prioritäten. Vielen ist aber auch das Angebot nicht bekannt, oder sie werden von ihren Vorgesetzten nicht unterstützt. In einigen Verwaltungseinheiten ist der Anteil der mit ihren Sprachkompetenzen zufriedenen Befragten einige Prozent höher als der Durchschnitt, z.B. beim EJPD und in der BK sind es je 46%, bei den Parlamentsdiensten 44%, beim EDI 40%, beim UVEK und den unabhängigen Behörden je 39%.

Die Gesamtzahl der Kursbesuche der befragten Angestellten der Bundesverwaltung übersteigt das Angebot von Sprachschule A und Sprachschule B bei weitem. Die Analyse der Statistiken der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen zeigt in allen Sprachregionen eine hohe Belegung von Inhouse-Gruppenkursen in den Amtssprachen mit Schwergewicht Konversation. Diese Art von Kursen wird deutlich häufiger belegt als Inhouse- und externe Diplomkurse. Daraus lässt sich schliessen, dass sich nicht nur die betriebliche Effizienz der Inhouse-Lösung (weniger Zeitaufwand für mehr Lerneffizienz), sondern auch der Kursinhalt mit Schwergewicht auf Konversation besonderer Beliebtheit erfreut. Die Verteilung der Kursarten, Niveaus und Sprachen der Umfrage sind mit den Werten, die für die Sprachschule A und Sprachschule B erhoben wurden, weitgehend vergleichbar.

Es geht aus der Umfrage hervor, dass die Bundesverwaltung innerhalb der einzelnen Verwaltungseinheiten zahlreiche, verschiedenartige Angebote zur sprachlichen Aus- und Weiterbildung zur Verfügung stellt, wie z.B. arbeitsplatzrelevanten Unterricht durch selbständig erwerbende Lehrpersonen oder ausgebildete Mitarbeitende der BVerw, der sehr geschätzt wird.

Die meisten Befragten besuchten einen Kurs vor der Neugestaltung der Aus- und Weiterbildung im EPA, also vor 2010, wobei seither die Kursteilnahme wieder im Wachsen begriffen ist. Seither wächst auch der Nutzungsgrad der vom EPA beauftragten Sprachschulen: von 5% auf 32% der Kursbesuche der Befragten. Das Angebot von selbständig erwerbenden Lehrpersonen und spezialisierten Mitarbeitenden der BVerw deckt aktuell nach wie vor einen Bedarf von 15% bzw. 14% der Kursbesuche der Befragten ab.

Die Angehörigen der französischsprachigen Gruppe sind verhältnismässig die fleissigsten Kursbesuchenden, gefolgt von der italienisch- (und anders-) sprachigen Gruppe. Deutschkurse werden etwas häufiger von Französischsprachigen als von Italienischsprachigen und Italienischkurse etwas häufiger von Französisch- als von Deutschsprachigen besucht. Französischkurse werden häufiger von Deutschsprachigen als von Italienischsprachigen besucht. Mit der Ausnahme von Deutschkursen, besuchen proportional mehr Personen aus dem Kader Sprachkurse. Dies ist insofern zu erwarten, als dass an das Kader gemäss Sprachenverordnung auch höhere Anforderungen gestellt werden und zu deren Erlangung auch finanzielle Mittel zur Verfügung stehen. Die Bundeskanzlei



und Parlamentsdienste sind prozentual führend in der gesamthaften Nutzung des Sprachkursangebotes.

Mehr als die Hälfte der Sprachkurse findet im Gebäude statt, wo die Kursbesuchenden arbeiten, und sind Gruppenkurse. 39% der befragten Kursbesuchenden sind sich des Niveaus ihres Kurses nicht bewusst. Dieser Mangel an Interesse an Niveau-Angaben lässt darauf schliessen, dass bei diesen Befragten eine Zertifizierung der Kompetenzen nicht im Vordergrund steht.

Die Zufriedenheit mit dem bisherigen BVerw-Kursangebot ist durchwegs hoch. Auf einer Skala von 1 bis 5 geben sie an, dass sie mit der Lernatmosphäre ( $X=4.07$ ,  $SD=1.0$ ) und der Lehrperson zufrieden sind ( $X=4.06$ ,  $SD=1.1$ ). Etwas niedriger, aber immer noch recht hoch ist die Zufriedenheit mit der Kursorganisation/Administration ( $X=3.90$ ,  $SD=1.0$ ) und der Unterrichtsmethode ( $X=3.74$ ,  $SD=1.1$ ). Auch mit dem Lerntempo sind die Befragten zufrieden, wenn auch in leicht geringerem Ausmass ( $X=3.64$ ,  $SD=1.1$ ). Es sind keine signifikanten Unterschiede in der Beurteilung der verschiedenen Sprachkursanbieter festzustellen. Bezüglich der Sprachen ist die Zufriedenheit mit den Italienischkursen am höchsten, und bezüglich der Kursart ist das Selbststudium am wenigsten beliebt. Dessen gesamthafte Bewertung unterscheidet sich als einzige Kursart signifikant von den Bewertungen der anderen Kursarten. Bei den übrigen Kursarten kann man einzig die Tendenz feststellen, dass die Personen, die in den Genuss eines Einzelcoachings kamen, am zufriedensten sind. Dies ist nicht sehr erstaunlich, da die diversen Aspekte genau den Bedürfnissen der Person angepasst werden können. Auffällig ist, dass doch 57 Personen ein Selbststudium betreiben, obwohl dieses als am wenigsten zufriedenstellend beurteilt wurde. Bei den Sprachschulen A und B sind hingegen nur gerade 17 Personen dafür angemeldet. Der relativ hohe Anteil an Befragten, die keine Optimierungswünsche haben, deckt sich mit dem relativ hohen Grad an Zufriedenheit mit den eigenen Sprachkompetenzen.

Trotz der relativ hohen Zufriedenheit mit dem Kursangebot geben 15.8% der 1'465 Kursbesuchenden an, ihren Kurs abgebrochen zu haben. Betrachtet man die prozentuale Abbruchrate innerhalb einer Kursart, dann ist sie beim Selbststudium am höchsten (21%), gefolgt von den Inhouse-Gruppenkursen (19%) und den Inhouse-Diplomkursen (16%). Am tiefsten ist sie beim Einzelcoaching (7%), etwas höher beim Tandem (9%) und den Diplomkursen, die ausser Haus stattfinden (11%). Als Gründe für einen Kursabbruch werden in erster Linie Zeitmangel, grössere Unzufriedenheit mit dem Lehrmittel/der Unterrichtsmethode und die mangelnde Qualität des Kurses angegeben. Die zeitliche und finanzielle Entschädigung scheinen bei diesen Personen für den Kursabbruch nicht ausschlaggebend zu sein. Diejenigen Personen, die einen Kurs abgebrochen haben, beurteilen die Mehrsprachigkeit generell nicht als weniger wichtig als diejenigen Personen, die ihren Kurs nicht abgebrochen haben. Aber sie sind signifikant unzufriedener mit dem Kursangebot, und ihre Intention, einen weiteren Kurs zu besuchen, ist geringer als bei den Kursbesuchenden, die ihren Kurs nicht abgebrochen haben.

Die BVerw-Angestellten, die bis anhin noch keinen Kurs besucht haben, nennen zeitliche und finanzielle Entschädigung als potentielle Faktoren, die einen Kursbesuch begünstigen könnten. In allen Verwaltungseinheiten, ausser beim EDA, überwiegt die Einschätzung, dass die Kursbesuchenden zeitlich nicht genügend entschädigt werden. Besonders stark wird zudem die fehlende finanzielle Entschädigung beim EFD wahrgenommen (13% der Befragten würden ev. einen Kurs besuchen, wenn sie finanziell entschädigt würden), gefolgt von der BK (11%) und dem EDI (9%). Sprachkurse bei Sprachschule A oder Sprachschule B werden im EJPD sowie in der Bundeskanzlei<sup>81</sup> von mehr als der Hälfte der HR-Verantwortlichen

81 | Hier ist zu beachten, dass bei der BK, einer vergleichsweise kleinen Verwaltungseinheit, nur 3 HR-Verantwortliche geantwortet haben.

genannt. Diese beiden Schulen zeichnen sich durchwegs durch eine hohe Präsenz im Bewusstsein der HR-Verantwortlichen aus. Dies deckt sich mit den Aussagen der Sprachkursbenützenden, die zu ca. 20% vom Angebot von Sprachschule A und Sprachschule B Gebrauch machen. Am wenigsten präsent sind Sprachschule A und Sprachschule B beim EDA, wo eher Privatpersonen oder von der BVerw angestellte Personen den Unterricht leiten bzw. andere Sprachschulen beauftragt sind. Dies ist sicher mit dem sehr diversifizierten Bedarf an sprachlichen Kompetenzen in diesem Departement zu erklären. Gesamthaft gesehen, ist Sprachschule A der von den HR-Verantwortlichen meistgenannte Kursanbieter, gefolgt von selbstständig erwerbenden Privatpersonen, gefolgt von Mitarbeitenden der BVerw (also von der Bundesverwaltung angestellte, spezialisierte Lehrkräfte), Sprachschule B und Sprachschule C. Sprachschule D und andere Sprachschulen decken ebenfalls einen gewissen Anteil an Sprachunterricht ab, während Sprachschule E kaum präsent ist.

#### **9.4.2 Von den Verwaltungseinheiten organisierte Angebote**

Es ist eine beträchtliche Diversifizierung des Sprachkursangebotes in sämtlichen Verwaltungseinheiten festgestellt worden. Sowohl bei den HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen als auch bei den befragten Mitarbeitenden besteht der Konsens, dass es durchaus sinnvoll ist, dezentrale, bedarfsgerechte Lösungen in den Verwaltungseinheiten weiterhin beizubehalten. In der Online-Befragung zeigt sich eine breite Nutzung aller Anbieter, wobei der Zufriedenheitsgrad mit allen Anbietern relativ hoch ist und sich statistisch nicht unterscheidet. Die beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen sind in sämtlichen Verwaltungseinheiten stark präsent (am stärksten beim EDI, am wenigsten beim EDA), wobei Französisch von diesen beiden Schulen am meisten angeboten wird. Auch die dezentral von den Verwaltungseinheiten organisierten Lösungen sind in sämtlichen Verwaltungseinheiten vorhanden, wobei das Italienische etwas stärker präsent ist als bei den vom EPA beauftragten Schulen. Das von den interviewten HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen als wichtig eingeschätzte hohe didaktische Niveau und die hohe Qualität der Lehrkräfte scheinen für alle Weiterbildungsangebote gegeben zu sein.

Es fällt weiter auf, dass in vielen Verwaltungseinheiten die HR-Verantwortlichen nicht wissen (oder nicht sagen können/wollen), wer bei ihnen die Sprachkurse organisiert. Dieser Befund ist teilweise dadurch erklärbar, dass sich nicht alle HR-Verantwortlichen mit sprachlicher Aus- und Weiterbildung befassen, er deutet aber auf einen relativ hohen Grad an Dezentralisierung der Organisation der sprachlichen Aus- und Weiterbildung innerhalb der Verwaltungseinheiten hin. Im EDA und EFD sind es fast ein Drittel (von mehr als 100 HR-Verantwortlichen), die dazu keine Angaben machen.

#### **9.4.3 Institutioneller Bedarf und individuelle Bedürfnisse**

Die Auswertung der Daten aus den Statistiken der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen, der Interviews mit HR- und Personalentwicklungsverantwortlichen und mit der Geschäftsleitung der beiden vom EPA beauftragten Sprachschulen und der Online-Umfrage zeigt übereinstimmend, dass Konversationskurse eher ein Bedürfnis der Mitarbeitenden nach arbeitsplatzrelevanten Kompetenzen befriedigen. Diplomkurse kommen hingegen in erster Linie einem institutionellen Bedarf entgegen, bei dem auch die Evaluierbarkeit und Zertifizierbarkeit von Sprachkompetenzen eine Rolle spielen, zudem erlauben Diplomkurse eine Qualitätskontrolle

der Sprachkursanbieter. Diplomkurse decken auch ein individuelles Bedürfnis nach Verbesserung des Marktwertes der eigenen Kompetenzen. Dies trifft insbesondere für das Englische zu. Massgeschneiderte Kurse am Arbeitsplatz und während Randzeiten werden bevorzugt.

Mehr als vier Fünftel der Befragten möchten ihre Sprachkompetenzen verbessern, wobei knapp die Hälfte der Befragten eine Kompetenzverbesserung im Französischen, 37% im Englischen, 34% im Italienischen, 21% im Hochdeutschen und 11% im Schweizerdeutschen wünschen. Spezifische Kompetenzverbesserungswünsche der Kursbesuchenden betreffen in Deutsch in erster Linie das Schreiben, in Französisch, Italienisch und Englisch das Sprechen. An zweiter Stelle steht bei Deutsch das Sprechen, bei Französisch und Englisch das Schreiben und bei Italienisch das Hörverstehen.

Dass Verbesserungswünsche nicht immer dem Gebrauch im Alltag entsprechen, liegt teilweise daran, dass bei der Gebrauchshäufigkeit im Arbeitsalltag nicht zwischen Erst- und Fremdsprachen unterschieden wird und dass Verbesserungswünsche naturgemäss Zweitsprachen betreffen. Im Französischen und Englischen werden Verbesserungen der produktiven Fertigkeiten am zahlreichsten gewünscht, obschon im täglichen Gebrauch die rezeptiven Fertigkeiten häufiger benützt werden. Im Italienischen sowie in den anderen Sprachen sind Kompetenzerhöhungen der Hör- und Sprechfertigkeiten am meisten gewünscht, was dem effektiven Einsatz der Fertigkeiten in diesen Sprachen weitgehend entspricht. Im Italienischen wird auch das Leseverständnis im Arbeitsalltag häufig gebraucht, und die Aneignung dieser Fertigkeit wird auch gewünscht. Im Hochdeutschen werden eindeutig häufiger Verbesserungen in den produktiven Fertigkeiten gewünscht, während im Arbeitsalltag sämtliche Fertigkeiten ähnlich häufig im Einsatz sind.

Mehr als die Hälfte der Befragten hat eine Sprachförderung genossen, die nicht von ihrem Arbeitgeber organisiert war, wobei das Englische an erster Stelle steht. Dieser hohe Anteil an privat unternommenen Sprachförderungsmaßnahmen deutet darauf hin, dass in dieser Hinsicht ein hoher Grad an Eigeninitiative besteht, besonders bezüglich persönlicher Weiterentwicklung.

#### 9.4.4 Absicht eines Kursbesuches

Fast die Hälfte der Befragten beabsichtigt, in der Zukunft einen Sprachkurs zu besuchen, wobei das Interesse an Online-Kursen gesamthaft sehr gering ist. Die meisten beabsichtigen, einen Französischkurs zu besuchen. An zweiter Stelle steht hingegen bei der Kursbesuchabsicht das Italienische und nicht das Englische (wie beim Wunsch nach Kompetenzverbesserung). Dies macht insofern Sinn, als das Sprachniveau im Französischen, und insbesondere auch im Italienischen, einiges tiefer liegt als im Englischen. Das Niveau der absolvierten Sprachtests in Englisch ist zwar etwa gleich hoch wie im Deutschen. Dennoch geht aus den Datenanalysen beim Englischen eine Präferenz für Diplomkurse hervor, was einerseits darauf schliessen lässt, dass das aktuelle Niveau der befragten Mitarbeitenden in dieser Sprache ihrem Anspruch nicht genügt, andererseits kann angenommen werden, dass das Interesse am Englischen weniger mit dem Bedarf im Arbeitsalltag (wo es nicht sehr häufig gebraucht wird) als mit der persönlichen Weiterentwicklung zu tun hat. Im Verhältnis sind die Französisch- und Italienischsprachigen eher bereit, einen Sprachkurs zu absolvieren als die Deutschsprachigen.

50% der Befragten äussern zwar die Absicht, einen Kurs zu besuchen, aber dies bedeutet noch lange nicht, dass tatsächlich ein Kurs besucht wird. Damit aus der Absicht ein konkretes Verhalten wird, müssen mögliche Barrieren vermindert werden. Die befragten Mitarbeitenden geben einige Hinweise bezüglich der möglichen Hinderungsgründe. Insgesamt wird der Unterstützung durch die Vorgesetzten eine

grössere Bedeutung zugemessen als der finanziellen und zeitlichen Entschädigung. Im Gegensatz zum Hinweis der Interviewten, dass eher die Kosten als die Zeit von der Bundesverwaltung vergütet werden sollten, ist einer der in der Umfrage meistgenannten Gründe für den Nichtbesuch von Sprachkursen die fehlende Zeit. Daher erscheint eine Zeitvergütung stärker dem Wunsch der Befragten zu entsprechen als eine Kostenübernahme, auch wenn eine Kostenbeteiligung durchaus gewünscht wird, aber deren Fehlen nicht notwendigerweise zum Nichtbesuch führt, sondern, im Gegenteil, noch eher zu einem grösseren *Commitment* führen kann. In allen Verwaltungseinheiten, ausser dem EDA, überwiegt die Einschätzung, dass Kursbesuche zeitlich nicht genügend entschädigt werden. Zudem wird die fehlende finanzielle Entschädigung in einigen Verwaltungseinheiten beklagt.

## 9.5 Empfehlungen

### I. Erfassung der Sprachzugehörigkeit im Personalreporting gemäss neuer Praxis des Bundesamts für Statistik:

Für die Bundesverwaltung könnte es von Vorteil sein, im Personalreporting der BVerw auch die Möglichkeit zu berücksichtigen, dass jemand über mehrere Erstsprachen verfügen kann und sich damit unter Umständen zwei oder mehr Sprachgemeinschaften zugehörig fühlt.

### II. Erfassung der im Einsatz stehenden Kompetenzen und deren Funktionen:

Die Erfassung der institutionellen Funktionen der (Teil-)Kompetenzen in den verschiedenen Sprachen kann zur Optimierung der kommunikativen Ressourcen im Arbeitsalltag beitragen. Insbesondere soll dabei erfasst werden, für welche institutionellen Aktivitäten welche kommunikative Teilkompetenzen (schriftlich-/auditiv-rezeptiv, schriftlich-/mündlich-produktiv) notwendig sind.

### III. Bestehende Mehrsprachigkeit als Ressource nutzen, anerkennen und fördern:

Um die mehrsprachigen Ressourcen auch institutionell anzuerkennen, könnten die mitgebrachten Sprachkompetenzen, insbesondere die, die über eine Minimalanforderung hinausgehen, eventuell lohnrelevant sein oder aber über einen Expertenpool vernetzt werden. Falls die Eigeneinschätzung und die zertifizierten Kompetenzen tatsächlich den Sprachanforderungsprofilen der jeweiligen Stellen und den Vorgaben der Sprachenverordnung (Art. 6 SpV) entsprechen und die sprachlichen Kompetenzen der Mitarbeitenden auch optimal eingesetzt werden können, müssen diese Personen nicht weiter gefördert werden. Spezielles Förderungspotenzial liegt bei der Bereitschaft der Deutschsprachigen, einen Kurs in den anderen beiden Amtssprachen zu besuchen. Obwohl das Kader vermehrt Italienischkurse besucht, ist das Niveau eher tief und könnte verbessert werden, damit sie mindestens auf einem Niveau B1/B2 kommunizieren können.

### IV. Bekanntheit des Sprachkursangebots verbessern:

Das bestehende Weiterbildungsangebot scheint sowohl vielen HR-Verantwortlichen wie auch zahlreichen Angestellten unbekannt zu sein. Hier wäre eine Informationskampagne des EPA, die sich sowohl direkt an die Mitarbeitenden als auch an die Vorgesetzten wendet, sicherlich hilfreich. Letzteres deshalb, weil der Erfolg einer Sprachkompetenz-Förderungsmassnahme in hohem Ausmass von der Unterstützung der Vorgesetzten abhängt. Ebenfalls sollte die ungenügende Sichtbarkeit des Angebots im Intranet verbessert werden.

**V. Positive Koexistenz und Komplementarität der vom EPA und von den Verwaltungseinheiten organisierten Sprachkursangebote:**

In Anbetracht der durchwegs hohen Zufriedenheit mit dem gegenwärtigen Sprachkursangebot, unabhängig vom Anbieter, scheint es sinnvoll, die bestehende Diversifizierung beizubehalten, um sowohl den individuellen Bedürfnissen als auch dem institutionellen Bedarf möglichst gut nachzukommen. Die Arbeitsplatzrelevanz (die sowohl einem individuellen Bedürfnis als auch einem institutionellen Bedarf entspricht), die Zertifizierbarkeit der Kompetenzen zwecks Qualitätskontrolle (institutioneller Bedarf) und die Erhöhung des Marktwertes des einzelnen Mitarbeitenden (individuelles Bedürfnis) sind Ziele, die sich nicht notwendigerweise gegenseitig ausschliessen. Dazu müssten aber bei der Zertifizierung die Qualitätskriterien bezüglich der Arbeitsplatzrelevanz angepasst werden. Dies kann durch die Erfassung der institutionellen Funktionen der (Teil-)Kompetenzen in den verschiedenen Sprachen geschehen (s. Punkt II).

**VI. Zeitliche und finanzielle Kompensation optimieren:**

Die Umsetzung der zeitlichen Kompensation scheint in der Praxis schwierig zu sein. In fast allen Verwaltungseinheiten überwiegt die Einschätzung, dass Sprachkursbesuche zeitlich nicht genügend entschädigt werden. Hier wäre es sinnvoll, mit den HR-Verantwortlichen Massnahmen zu diskutieren und Hilfestellungen zu erarbeiten, damit die zeitliche Kompensation trotz der schwierigen Implementation sichergestellt werden kann. Denkbar wären auch Lösungen, bei denen die Arbeitgeberin und die Arbeitnehmenden das für die sprachliche Aus- und Weiterbildung notwendige Zeitbudget teilen. In Anbetracht dessen, dass bei den befragten Bundesangestellten das Interesse an der Erreichung eines Diploms relativ gering ist (und nicht in erster Linie einem individuellen Bedürfnis entspricht), scheint es für die Motivation zu einem Sprachkursbesuch sinnvoll zu sein, eine finanzielle Entschädigung nicht von der Erreichung eines Diploms abhängig zu machen.

**VII. Weitere Massnahmen sowie rezeptive Kompetenzen fördern:**

Aus der Umfrage sind weitere Sprachförderungsmassnahmen hervorgegangen, die individuellen Bedürfnissen entsprechen könnten: z.B. Zeitschriftenabonnement in einer Fremdsprache, kulturelle Veranstaltungen, Bücher- oder Filmzirkel, Förderung von persönlichen Kontakten mit Anderssprachigen (z.B. Tandems). Eine weitere Massnahme, die beispielsweise im WBF praktiziert wird, sind die Sprachentage, während derer eine bestimmte Sprache gesprochen werden soll. Diese informelle Massnahme, die niemanden verpflichtet, aber allen eine Gelegenheit bietet, könnte ohne Mehraufwand betrieben werden.

Aus den Daten der Umfrage ist ersichtlich, dass rezeptive Kompetenzen in höherem Ausmasse im Einsatz sind als produktive. Es stellt sich daher die Frage, ob solche Kompetenzen insbesondere im Schweizerdeutschen sowie in den Minderheitssprachen weiter begünstigt werden sollten. Da Schweizerdeutsch die am häufigsten gesprochene Sprache ist, könnte die Vermittlung von rezeptiven Kompetenzen in dieser Varietät der Verständigung und insbesondere der Beziehungsförderung dienlich sein. Der Erwerb von rezeptiven Kompetenzen, der mit bedeutend geringerem Aufwand verbunden ist als der Erwerb sämtlicher Teilkompetenzen, kann aber auch der Förderung von Minderheitssprachen nützlich sein, da dies den Sprechern und Sprecherinnen dieser Sprachen ermöglichen würde, sich vermehrt in ihrer eigenen Sprache auszudrücken, was zur Zeit nicht immer der Fall ist. Dies ist einerseits der Kommunikationsqualität förderlich, andererseits trägt der Gebrauch einer Minderheitssprache in kommunikativen Selbstfunktionen in einem institutionellen Kontext zum Erhalt dieser Sprache bei.

**VIII. Ausschreibung für die Rahmenverträge mit Sprachschulen:**

Das vom EPA organisierte Kursangebot sollte dahingehend entwickelt werden, dass flexible, dezentrale Lösungen möglich sind, um sowohl die individuellen Bedürfnisse wie auch den institutionellen Bedarf abdecken zu können. Das Selbststudium sowie Online-Kurse sind allgemein wenig beliebt, was aber nicht ausschliesst dass diese in einzelnen Fällen die richtige Lösung sein können. Es könnten Lernmaterialien im Intranet zur Verfügung gestellt werden, um individuelles Lernen zu fördern. Das grösste Verbesserungspotenzial liegt bei den meistbesuchten Inhouse-Gruppenkursen, die den individuellen Bedürfnissen der Kursbesuchenden am meisten entsprechen. Bei dieser Kursart soll besonders auf die Unterrichtsmethode und das Lerntempo geachtet werden. Gesamthaft, in Bezug auf sämtliche Kursarten und Sprachen gesehen, ist das Schreiben die Teilkompetenz, die gegenwärtig für die Kursbesuchenden am wenigsten zufriedenstellend vermittelt wird.



# 10 Rück- und Ausblick

Rückblickend gäbe es bezüglich dieser Studie sicherlich Verbesserungspotenzial (siehe Kapitel 2.4 Grenzen des Projektes und seiner Methoden). Dennoch schätzen wir sowohl den Verlauf des Projektes wie auch die Zusammenarbeit mit den Projektpartnern als erfolgreich ein. Zudem erscheinen uns die Ergebnisse und die Schlussfolgerungen, die daraus gezogen werden können, interessant und deren konkrete Anwendung bei der weiteren Planung der sprachlichen Aus- und Weiterbildung in der Bundesverwaltung durchaus vielversprechend. Wir erwarten mit Spannung den weiteren Verlauf der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben bezüglich der Mehrsprachigkeit in der Bundesverwaltung. Für weiterführende Studien in diesem Themenbereich stehen unseres Erachtens folgende Forschungsschwerpunkte im Vordergrund:

## 1 **Eine systematische Erfassung der Situation im VBS:**

Der von uns eingeschlagene Weg der Online-Umfrage durch den Email-Verteiler scheint in dieser sehr grossen und komplex organisierten Verwaltungseinheit wenig erfolgreich zu sein. Zu überlegen wären andere Vorgehensweisen wie z.B. eine Schneeball- oder Nominationstechnik über die jeweiligen Kommandanten des Führungstabes der Armee, Luftwaffe und Heer.

## 2 **Eine gezielte Erhebung der zeitlichen und finanziellen Kompensation des Sprachkursbesuchs in den verschiedenen Ämtern:**

Diese Erhebung sollte in erster Linie die zeitliche, aber auch die finanzielle Kompensation untersuchen und wie sich diese Kompensation auf die Bereitschaft auswirkt, einen Sprachkurs zu besuchen. Es wäre interessant festzustellen, wie diese wichtigen Motivationsfaktoren in den verschiedenen Ämtern gehandhabt werden.

## 3 **Weiterführende Studien zu den institutionellen Funktionen der verschiedenen Sprachen und der einzelnen Teilkompetenzen:**

Im Rahmen dieses Projekts ist dies nur ansatzweise möglich gewesen, mittels einer groben Unterscheidung zwischen vorwiegend beziehungsfördernden Tätigkeiten und Tätigkeiten, die zur Erlangung der institutionellen Ziele beitragen. Um feststellen zu können, welche sprachlichen Kompetenzen in welchen Kommunikationsflüssen zur Erreichung welcher spezifischen institutionellen Ziele instrumental sind, müssten die unterschiedlichen Gebrauchshäufigkeiten der verschiedenen Sprachen, die Niveaus der Sprachkompetenzen und die Teilfertigkeiten, die in den einzelnen Sprachen zum Einsatz kommen, mit einer detaillierten Analyse der Arbeitsabläufe in den einzelnen Ämtern in Verbindung gebracht werden (s. Levinson 1992, Rigotti & Rocci 2006, Christopher Guerra 2011, Gazzola & Grin 2007). Durch eine ausführliche Analyse der Kommunikationsflüsse in den einzelnen Verwaltungseinheiten in Bezug auf die institutionellen Ziele und auf die im Einsatz stehenden sprachlichen Kompetenzen und Teilkompetenzen könnte festgestellt werden, ob und in welchem Ausmass und in welchen Verwaltungseinheiten mangelnde Sprachkompetenzen einerseits die Arbeitsabläufe behindern oder andererseits die Chancengleichheit von sprachlichen Minderheiten gefährden (vgl. Andrey & Kübler 2008).

#### 4 **Evaluation der Sprachförderung von rezeptiven Kompetenzen in Fremdsprachen:**

Der vermehrte Einsatz von rezeptiven Kompetenzen in Fremdsprachen würde insgesamt das kommunikative Potenzial erhöhen und durch den Gebrauch einer Minderheitssprache in kommunikativen Schlüsselfunktionen in einem institutionellen Kontext diese Sprache schützen (Laponce 2001). Zurzeit wird im Auftrag des Instituts für Mehrsprachigkeit ein Lehrgang zum Erwerb von rezeptiven Italienischkenntnissen erarbeitet, der sich an Erwachsene mit Französischkenntnissen richtet und der in einem Pilotprojekt in einer Italienischklasse in der Bundesverwaltung getestet wird<sup>82</sup>. Sprachkompetenzförderung in diesem Rahmen ist u.E. vielversprechend und sollte ausführlich evaluiert werden.

---

82 | Das Projekt „Italiano ricettivo“ unter der Leitung von Bruno Moretti wird in Zusammenarbeit mit der Universität Bern (Barbara Somenzi und Sabine Christopher Guerra) und dem Osservatorio linguistico della Svizzera italiana (Elena Maria Pandolfi) durchgeführt. Herrn Malinverno (UVEK) sei herzlich gedankt für seine Bereitschaft, das Pilotprojekt in einer seiner Klassen durchzuführen.



# 11

## Literaturhinweise

### 11.1 Weiterführende Literatur

Andrey, S. & Kübler, D. (2008). L'italiano a Berna. Rappresentatività et uso delle lingue nell'amministrazione federale. *Dati - statistiche e società*, (4):93–106.

Christopher Guerra, S. (2011). *I flussi comunicativi in un contesto istituzionale universitario plurilingue: il caso dell'Università della Svizzera italiana (USI)*. Tesi presentata alla Facoltà di Scienze della comunicazione del Università della Svizzera italiana per il titolo di Dottore in Scienze della comunicazione, Marzo 2011.

Gazzola, M. & Grin, F. (2007). Assessing efficiency and fairness in multilingual communication: Towards a general analytical framework. In: Carli, A. & Ammon, U. (eds.) *Linguistic inequality in scientific communication today*. AILA Review, vol. 20. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins: 87–105.

Laponce, J. (2001). Retour à Babel. In: *Revue française de science politique* 51(3): 483–493.

Leiner, Dominik J. (2012). SoSci Panel: The Noncommercial Online Access Panel. Poster presented at the GOR 2012, 6th March, Mannheim. Available from <https://www.soscisurvey.de/panel/download/OR2012.pdf>

Levinson, S. (1992). Activity Types and Language. In: Drew, P. & Heritage, J. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press: 66–100.

Rigotti, E. & Rocci, A. (2006). Towards a Definition of Communication Context. Foundations of an Interdisciplinary Approach to Communication. *Studies in Communication Sciences* 6/2: 155–180.

Schonlau, M., Fricker, R. D., & Elliott, M. N. (2002). Conducting Research Surveys via E-mail and the Web. Santa Monica, CA: RAND. Retrieved from [http://www.rand.org/pubs/monograph\\_reports/MR1480](http://www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1480)

Widmer, J. (1989). Statut des langues dans une administration plurilingue. Le cas de la Suisse, in: Py, Bernard; Jeanneret, R. (Hrsg.), *Minorisation linguistique et interaction*, Genève: Librairie Droz SA, 115–121.

## 11.2 Quellen

Borel, Thierry; EPA: Durchschnittliche Bestände der Gehaltsgruppen pro Verwaltungseinheit.

Eidgenössisches Personalamt: Ausbildungsangebot.

<http://www.epa.admin.ch/dienstleistungen/grundbildung/index.html?lang=de>

Kübler, Daniel, Professor am Institut für Politikwissenschaften der Universität Zürich

Schweizerische Eidgenossenschaft (2012). *Reporting Personalmanagement 2011. Bericht an die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission der eidgenössischen Räte. Berichtsjahr 2011.*

<http://www.efd.admin.ch/dokumentation/zahlen/00578/02549/index.html?lang=de>

Schweizerische Eidgenossenschaft (2003). *Weisungen des Bundesrats zur Förderung der Mehrsprachigkeit* <http://www.admin.ch/ch/d/ff/2003/1441.pdf>

Schweizerische Eidgenossenschaft (2007). Bundesgesetz über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften (SpG) <http://www.admin.ch/ch/d/ff/2007/6951.pdf>

Schweizerische Eidgenossenschaft (2010). Verordnung über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften (SpV) <http://www.admin.ch/ch/d/as/2010/2653.pdf>

Schweizerische Eidgenossenschaft, Eidgenössisches Personalamt (2010). Anwendung von Artikel 6 Sprachenkenntnisse des Bundespersonals. Empfehlung des Eidgenössischen Personalamtes, gestützt auf den Entscheid der Human-Resources-Konferenz vom 2. November 2010.

Schweizerische Eidgenossenschaft, Eidgenössisches Personalamt (2009). Leitfaden zur Förderung der Mehrsprachigkeit <http://www.news.admin.ch/NSBSubscriber/message/attachments/15597.pdf>

# 12 Abkürzungs- verzeichnis

|               |  |
|---------------|--|
| <b>A Stab</b> | Armeestab  |
| <b>Abb.</b>   | Abbildung  |
| <b>Abs.</b>   | Absatz   |
| <b>ARE</b>    | Bundesamt für Raumentwicklung                              |
| <b>Art.</b>   | Artikel  |
| <b>ASTRA</b>  | Bundesamt für Strassen                                     |
| <b>BABS</b>   | Bundesamt für Bevölkerungsschutz                           |
| <b>BAFU</b>   | Bundesamt für Umwelt                                       |
| <b>BAG</b>    | Bundesamt für Gesundheit                                   |
| <b>BAK</b>    | Bundesamt für Kultur                                       |
| <b>BAKOM</b>  | Bundesamt für Kommunikation                                |
| <b>BAR</b>    | Schweizerisches Bundesarchiv                               |
| <b>BASPO</b>  | Bundesamt für Sport  |
| <b>BAV</b>    | Bundesamt für Verkehr                                      |
| <b>BAZL</b>   | Bundesamt für Zivilluftfahrt                               |
| <b>BBT</b>    | Bundesamt für Berufsbildung und Technologie                |
| <b>BFE</b>    | Bundesamt für Energie                                      |
| <b>BFM</b>    | Bundesamt für Migration                                    |
| <b>BFS</b>    | Bundesamt für Statistik                                    |
| <b>BIT</b>    | Bundesamt für Informatik und Telekommunikation             |
| <b>BJ</b>     | Bundesamt für Justiz                                       |
| <b>BK</b>     | Bundeskanzlei  |
| <b>BLW</b>    | Bundesamt für Landwirtschaft                               |
| <b>Bst.</b>   | Buchstabe  |
| <b>BSV</b>    | Bundesamt für Sozialversicherungen                         |
| <b>BVerw</b>  | Bundesverwaltung   |
| <b>BVET</b>   | Bundesamt für Veterinärwesen                               |
| <b>BWL</b>    | Bundesamt für wirtschaftliche Landesversorgung             |
| <b>D</b>      | Hochdeutsch  |
| <b>DEZA</b>   | Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit               |
| <b>Dept.</b>  | Departement  |
| <b>DR</b>     | Direktion für Ressourcen                                   |
| <b>DV</b>     | Direktion für Völkerrecht                                  |
| <b>EDA</b>    | Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten |
| <b>EDI</b>    | Eidgenössisches Departement des Innern                     |
| <b>EFD</b>    | Eidgenössisches Finanzdepartement                          |
| <b>EFK</b>    | Eidgenössische Finanzkontrolle                             |
| <b>EFV</b>    | Eidgenössische Finanzverwaltung                            |
| <b>EICom</b>  | Eidgenössische Elektrizitätskommission                     |
| <b>EJPD</b>   | Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement             |
| <b>Engl</b>   | Englisch   |
| <b>EPA</b>    | Eidgenössisches Personalamt                                |
| <b>ESTV</b>   | Eidgenössische Steuerverwaltung                            |
| <b>EZV</b>    | Eidgenössische Zollverwaltung                              |
| <b>F</b>      | Französisch  |
| <b>FB</b>     | Fragebogen   |
| <b>FEDPOL</b> | Bundesamt für Polizei                                      |
| <b>GS</b>     | Generalsekretariat   |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>I</b>               | Italienisch   |
| <b>IFM</b>             | Institut für Mehrsprachigkeit   |
| <b>ISB</b>             | Informatiksteuerungsorgan des Bundes  |
| <b>k.A.</b>            | Keine Antwort   |
| <b>KD</b>              | Konsularische Direktion   |
| <b>KFM</b>             | Kompetenzzentrum für Mehrsprachigkeit   |
| <b>LW</b>              | Luftwaffe   |
| <b>Meteo Schweiz</b>   | Bundesamt für Meteorologie und Klimatologie   |
| <b>n</b>               | Stichprobengrösse   |
| <b>n.s.</b>            | nicht signifikant   |
| <b>NB</b>              | Schweizerische Nationalbank   |
| <b>PD</b>              | Parlamentsdienste   |
| <b>Rät/Rätor.</b>      | Rätoromanisch   |
| <b>s.</b>              | siehe   |
| <b>SAS</b>             | Schweizerische Akkreditierungsstelle  |
| <b>SBF</b>             | Staatssekretariat für Bildung und Forschung   |
| <b>SD</b>              | Standardabweichung  |
| <b>SECO</b>            | Staatssekretariat für Wirtschaft  |
| <b>Sign.</b>           | Signifikanzniveau   |
| <b>SIR</b>             | Schweizerisches Institut für Rechtsvergleichung   |
| <b>SpG</b>             | Sprachengesetz  |
| <b>SpV</b>             | Sprachenverordnung  |
| <b>Staatssekretar.</b> | Staatssekretariat   |
| <b>Swissmedic</b>      | Schweizerisches Heilmittelinstitut  |
| <b>Tab.</b>            | Tabelle   |
| <b>Unabh.</b>          | Unabhängig  |
| <b>USI</b>             | Università della Svizzera italiana  |
| <b>UVEK</b>            | Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation  |
| <b>VBS</b>             | Eidgenössisches Departement für Verteidigung und Bevölkerungsschutz und Sport   |
| <b>WBF</b>             | Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung (bis 31.12.2012: EVD Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement) |
| <b>WEKO</b>            | Wettbewerbskommission   |
| <b>X</b>               | Mittelwert  |
| <b>ZAS</b>             | Zentrale Ausgleichsstelle   |
| <b>ZIVI</b>            | Zivildienst   |

# 13 Dank

Unser Dank geht als erstes an unsere Familien und Partner, die uns immer wieder den Rücken freihielten, damit wir uns in diese Arbeit vertiefen konnten. Zudem geht unser Dank an das KFM, insbesondere an Frau Dr. R. Coray, die uns in der Durchführung des Projektes jederzeit mit Rat und Tat zur Seite stand. Ein besonderer Dank geht an Herrn V. Dumarthey und die Begleitgruppe dieses Projekts (Frau L. Bürgi, Frau K. Karlen, Herrn P. Malinverno, Frau S. Marra und Herrn V. Pini), die mit vielen hilfreichen Informationen und Hinweisen zur institutionellen Realität der Bundesverwaltung und zur Praxisrelevanz zum erfolgreichen Gelingen dieses Projektes beigetragen haben. Einen herzlichen Dank möchten wir auch an Herrn R. Mantegazzini (USI) aussprechen, der sich geduldig unserer Informatik-Herausforderungen angenommen hat. Für die wertvolle Mitarbeit bei der Übersetzung und Rückübersetzung des Fragebogens möchten wir Frau S. Beaud (KFM), Frau E. Kobelt (KFM), Frau R. Coray (KFM), Herrn P. Malinverno (UVEK), Herrn R. Geiser (UVEK) und Herrn V. Pini (BK) danken. Des Weiteren geht unser Dank an alle Tester und Testerinnen unseres Fragebogens in der Begleitgruppe, im KFM und an der USI. Besonders danken möchten wir zudem den Angestellten der BVerw, aber insbesondere denjenigen des UVEK und des EDA, für ihre aktive Teilnahme an der Online-Umfrage. Herrn Prof. A. Rocci (USI) und Prof. A. Duchêne (KFM) danken wir für die Unterstützung und das Vertrauen in unsere Arbeit.

