



INTERNATIONALISIERUNG DER VERWALTUNG

Ergebnisse der Befragung
von Beschäftigten in Technik
und Verwaltung

Universität Bonn 2018

Impressum

Herausgeber:

Der Kanzler der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn
Regina-Pacis-Weg 3
53113 Bonn

Redaktion:

Olaf Brodersen, Clara Kaminsky, Susanne Maraizu, Stefanie Rübbert
und Dr. Kai Sicks

Layout:

BOSSE UND MEINHARD, Bonn

Bildquellen:

Titel: istock/Pogonici;

Seite 4: istock/anyaberkut

Seite 10: Volker Lannert/Universität Bonn

Icons: The Noun Project, Bosse und Meinhard

Stand:

Juli 2018

gefördert vom DAAD aus Mitteln des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung (BMBF)

DAAD Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service





INTERNATIONALISIERUNG DER VERWALTUNG

Das Wichtigste in Kürze

Die internationale Ausrichtung der Universität Bonn ist ein elementarer Bestandteil ihres Profils. Aber wie spiegelt sich diese Ausrichtung im Arbeitsalltag der Universitätsverwaltung wider? Um dieser Frage nachzugehen und herauszufinden, wie Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter in ihren international ausgerichteten Tätigkeiten besser unterstützt werden können, haben der Kanzler und der Prorektor für Internationales die Dezernate Internationales und Forschung damit beauftragt, eine Online-Befragung innerhalb der zentralen und dezentralen Universitätsverwaltung durchzuführen. Die Befragung wurde Ende 2017 mit Unterstützung des Zentrums für Evaluation und Methoden durchgeführt. Etwa ein Drittel aller Verwaltungsangestellten (600 Personen) hat an der Befragung teilgenommen: eine Quote, durch die den Ergebnissen eine hohe Aussagekraft zukommt. Hier sind die zentralen Ergebnisse:

1. Die Internationalität der Universität Bonn wird seitens ihrer Verwaltung nachdrücklich begrüßt und mitgetragen – auch eine weitere Internationalisierung halten fast sämtliche Befragten (95%) für wünschenswert.
2. Zwei Drittel der Befragten nehmen im Rahmen ihrer täglichen Arbeit Tätigkeiten mit internationalem Bezug wahr. So steht mehr als die Hälfte der Befragten in regelmäßigem Kontakt mit internationalen Angehörigen und Gästen der Universität. Allerdings fühlen sich über 40% derer, die Tätigkeiten mit internationalem Bezug nachgehen, nicht hinreichend auf diese Aufgaben vorbereitet.
3. Die überwiegende Zahl der Teilnehmenden an der Befragung schätzt die eigenen Englischkenntnisse als mindestens gut ein (72%). Zugleich machen etwa 50% der Befragten geltend, dass sie regelmäßige Verständigungsschwierigkeiten in der Kommunikation auf Englisch erleben.

4. Einen Englischsprachkurs der Personalentwicklung hat knapp die Hälfte der Befragten besucht und sehr positiv beurteilt. Unabhängig davon artikulieren die Teilnehmenden einen Bedarf nach mehr und fachspezifischer ausgerichteten Kursen – sowie nach weiteren Unterstützungen zur Erleichterung ihrer Kommunikation auf Englisch. Andere international ausgerichtete Fortbildungsangebote – interkulturelle Trainings, die Erasmus-Personalmobilität, das Zertifikat für internationale Kompetenz – haben deutlich weniger Befragte wahrgenommen (zwischen 5% und 15%). Wer aber an einer solchen Maßnahme teilgenommen hat, gibt dieser fast ausnahmslos Bestnoten und empfiehlt sie Kolleginnen und Kollegen nachdrücklich weiter.
5. Annähernd 40% der Befragten geben an, dass ihre Verwaltungseinheit über keine englischsprachigen Internetseiten verfügt. Nur 16% erklären, dass in ihrem Bereich alle relevanten Formulare und Dokumente auf Englisch zur Verfügung stehen.

In Reaktion auf die Umfrage hat die Hochschulleitung eine Projektgruppe unter Leitung des Dezernats Internationales beauftragt, geeignete Maßnahmen zur weiteren Internationalisierung der Verwaltung zu konzipieren und ihre Umsetzung voranzutreiben.

Ziel der Befragung und Zusammensetzung des Samples

Der Kanzler und der Prorektor für Internationales der Universität Bonn haben gemeinsam mit den Dezernaten Internationales und Forschung und in Kooperation mit dem Zentrum für Evaluation und Methoden (ZEM) im Spätherbst 2017 eine Online-Befragung der Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter durchgeführt. Insgesamt haben 600 Personen an der Studie teilgenommen. Bei 1.896 angeschriebenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Technik und Verwaltung (ohne Medizinische Fakultät und Kliniken) resultiert daraus eine Beteiligungsrate von 32%. Von den Befragten sind ca. zwei Drittel weiblich (66,9%) und ein Drittel männlich (33,1%). Aus der zentralen Verwaltung haben sich 38,9% der Befragten beteiligt, aus der Verwaltung der Fakultäten und der zentralen wissenschaftlichen Einrichtungen 61,1%. Dies entspricht mit geringer Abweichung auch der Gesamtverteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Technik und Verwaltung (diese liegt bei 34,1% in der Zentrale zu 65,9% im dezentralen Bereich). Auch die Verteilung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach einzelnen Organisationseinheiten kommt der Gesamtverteilung der Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter an der Universität Bonn sehr nahe. Lediglich das Dezernat Liegenschaften und die Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät sind leicht unterrepräsentiert. Durch die intensive Nutzung der freien Antwortfelder wird zudem ein starkes Artikulationsbedürfnis der Zielgruppe deutlich. Das Thema hat damit eine große Anzahl an Personen angesprochen und offenkundig bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Technik und Verwaltung an einen Nerv gerührt. Im Folgenden werden die Ergebnisse im Einzelnen resümiert:

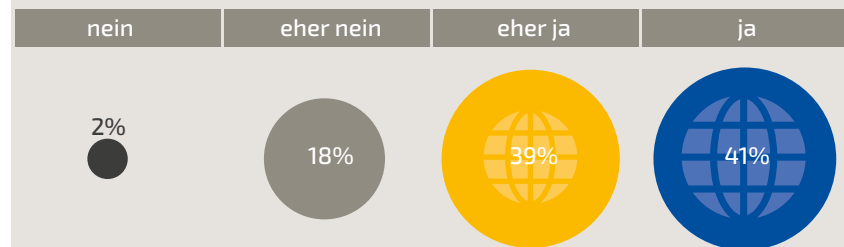
1. Internationale Universität Bonn

Grundsätzlich nimmt eine deutliche Mehrheit von 80% der Befragten die Universität Bonn als internationalen Arbeitgeber wahr (ja: 41%; eher ja: 39%, [Grafik 1](#)). Etwa ebenso viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stimmen der Frage zu, ob sich die Universität in den letzten Jahren weiter international geöffnet habe (81%). Dieser Wahrnehmung entspricht auch eine starke Zustimmung zur internationalen Öffnung, die die überwiegende Mehrheit der Befragungsteilnehmerinnen und Befragungsteilnehmer auch für die Zukunft befürwortet: 95% stehen einer noch stärkeren internationalen Ausrichtung der Universität sowie der Verbesserung von Serviceangeboten für internationale Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sowie Studierenden positiv oder sehr positiv gegenüber ([Grafik 2](#), 50% sehr positiv, 45% positiv).



Grafik 1

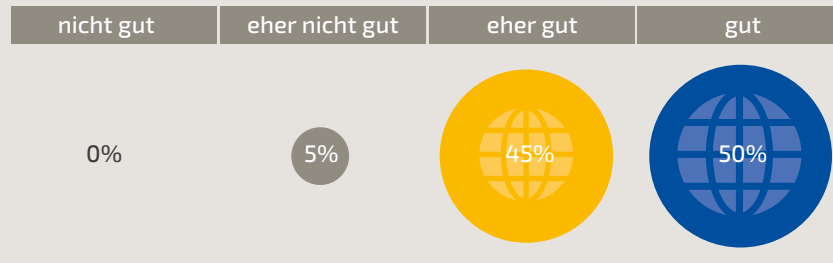
Nehmen Sie die Universität Bonn als internationalen Arbeitgeber wahr?



Dies gilt ohne größere Abweichungen gleichermaßen für Männer und Frauen, Mitglieder der zentralen und dezentralen Verwaltung, Befragte mit und ohne Führungsverantwortung. Die Internationalität der Universität Bonn wird mithin seitens ihrer Verwaltung in hohem Maße begrüßt und mitgetragen – eine hervorragende Ausgangslage für die Zukunft!

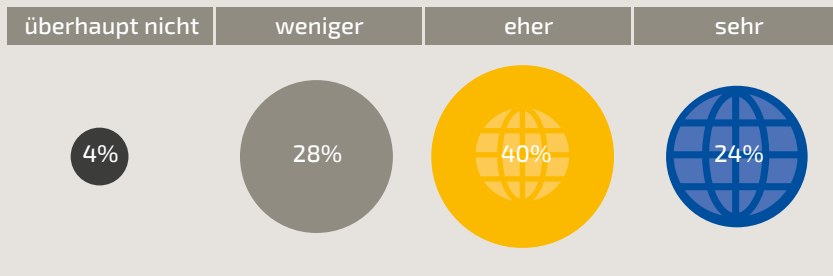
Grafik 2

Wie finden Sie das Bestreben der Universität, ihre internationale Ausrichtung zu stärken und die Serviceangebote für internationale Forschende zu erweitern?



Grafik 3

Als wie international nehmen Sie Ihr Arbeitsumfeld wahr?



2. Internationalität im Arbeitsumfeld und international ausgerichtete Tätigkeiten

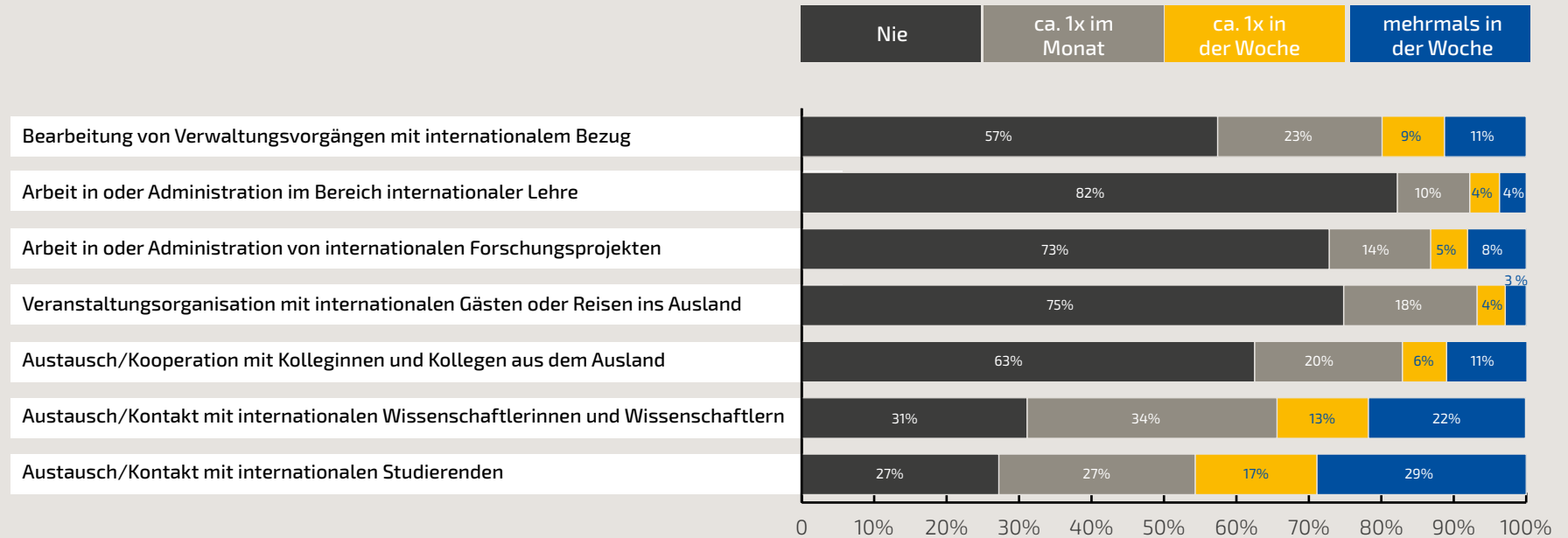
Zwei Drittel der Befragten nehmen auch das unmittelbare eigene Arbeitsumfeld als international geprägt wahr (24% sehr international, 40% eher international, [Grafik 3](#)). Hier lassen sich allerdings Unterschiede in den Einschätzungen der einzelnen Arbeitsbereiche feststellen. Die Befragten aus der Mathematisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät (81% sehr oder eher international) und aus der Landwirtschaftlichen Fakultät (73%) empfinden ihr Arbeitsumfeld als am stärksten international geprägt; die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Theologien (Kath. Theologie: 25%, Ev. Theologie: 33%) am wenigsten. In der zentralen Verwaltung stimmen – mit Ausnahme des Dezernats für Datenverarbeitung (14%), des Kanzlerstabs (29%) und des Dezernats für Lehre (45%) – in allen Dezernaten mehr als die Hälfte der Beschäftigten zu, dass ihr Arbeitsumfeld international oder sehr international geprägt sei (am stärksten in den Dezernaten für Internationales, 96%, für Akademisches, 85%, und für Forschung, 80%).

Gekennzeichnet ist das internationale Arbeitsumfeld der Befragten in erster Linie durch Kontakte zu internationalen Studierenden und Wissenschaftlern ([Grafik 4](#)). Annähernd ein Drittel der Befragten (29%) hat mehrmals pro Woche Kontakt zu internationalen Studierenden, fast die Hälfte (46%) mindestens einmal wöchentlich. Mit internationalen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler stehen 22% der Befragten mehrmals pro Woche in Kontakt, und immer noch 34% mindestens einmal in der Woche. Ein großer Anteil der Verwaltungsbeschäftigten begegnet also regelmäßig den internationalen Angehörigen und Gästen der Universität – ein starkes Argument, um weiter in berufliche Kompetenzen zu investieren, die diese Begegnungen für alle Beteiligten produktiv machen!

Indes fühlen sich nur 19% jener Befragten, die in ihrem Alltag international orientierten Aufgaben nachgehen, auf diese Tätigkeiten auch rundherum gut vorbereitet, immerhin 40% tendenziell gut ([Grafik 5](#)). Damit macht allerdings fast die Hälfte dieser Befragten geltend, dass sie sich eher nicht (33%) oder gar nicht (8%) angemessen vorbereitet fühlt. Diese Zahlen variieren leicht nach Organisationseinheiten. Insgesamt

Grafik 4

Wie häufig gehen Sie in Ihrem Arbeitsalltag folgenden international ausgerichteten Tätigkeiten nach?



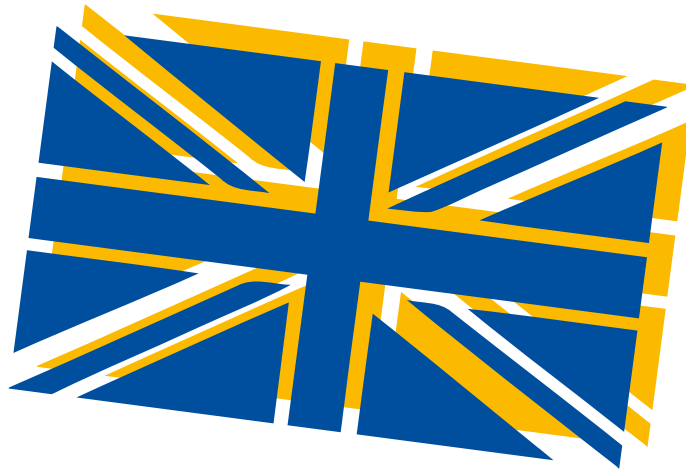
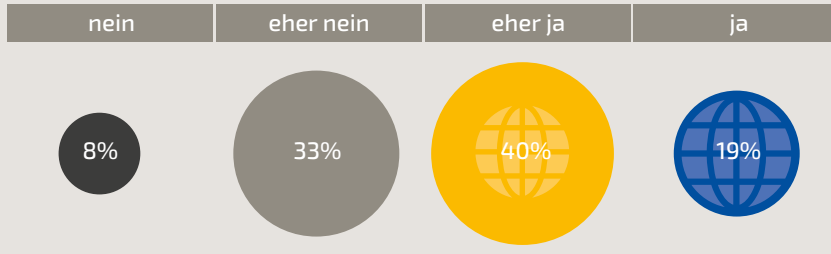
fühlen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den dezentralen Einheiten, insbesondere in den Fakultäten, am wenigsten gut für internationale Aufgaben gewappnet.

Erste Hinweise zur Frage, welche Defizite die Befragten verspüren könnten, gibt der Umstand, dass für das Gelingen international geprägter Tätigkeiten in erster Linie eigene Fremdsprachenkenntnisse (93% sehr wichtig/eher wichtig) und die persönliche Offen-

heit gegenüber anderen Kulturen und Ländern (86%) geltend gemacht werden (Grafik 6). Im Folgenden werden daher die Angaben zu Sprachkenntnissen und Fortbildungsoptionen in diesem Bereich ebenso wie zu weiteren Unterstützungsangeboten im Einzelnen ausgewertet.

Grafik 5

Fühlen Sie sich ausreichend auf Ihre international ausgerichteten Tätigkeiten vorbereitet?



3. Mehrsprachige Kommunikation

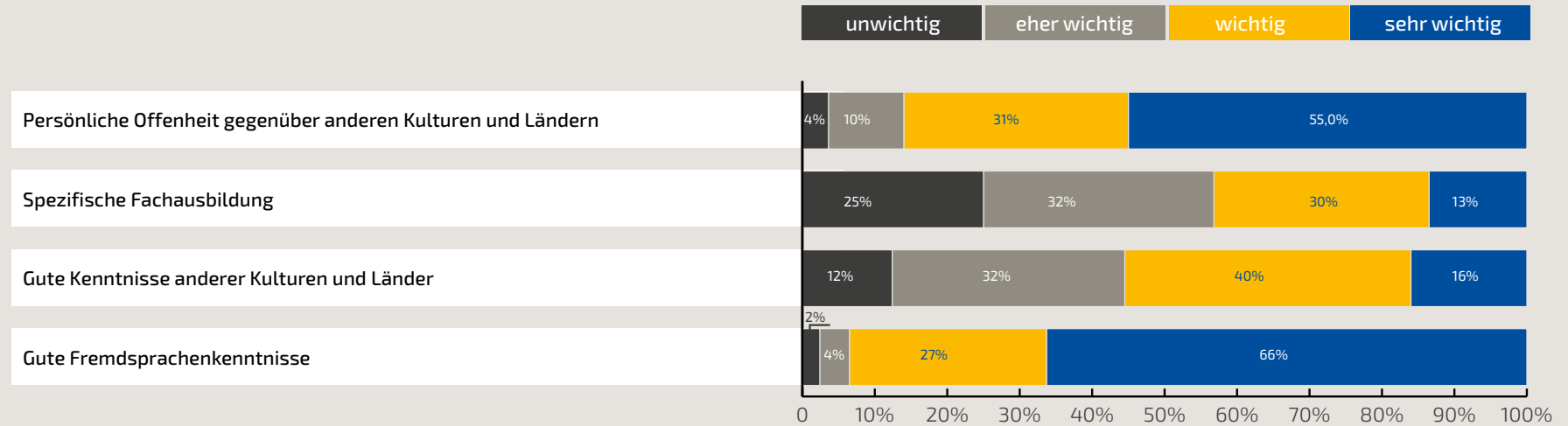
Die überwiegende Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung gibt Deutsch als Muttersprache an (97%). 46% der Befragten kommunizieren in ihrem Arbeitsalltag gleichwohl regelmäßig auf Englisch, weitere 4% auch in anderen Fremdsprachen.

Fast alle Befragten verfügen über Englischkenntnisse, wenn auch auf unterschiedlichen Niveaus. Der Anteil derer, die angeben, mindestens über gute Kenntnisse der englischen Sprache zu verfügen, ist sehr hoch (72%). 26% der Befragten schätzen ihr Englisch als fließend ein; 1% sind englische Muttersprachlerin oder Muttersprachler (Grafik 7). Die Umfrage zeigt zudem eine große Palette an weiteren Fremdsprachenkenntnissen unter den Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeitern, gerade auch in sogenannten kleinen Sprachen, die Potential für die Kommunikation mit internationalen Mitgliedern und Partnern der Universität Bonn bergen: In mindestens 27 verschiedenen Sprachen existieren Grund- und oft auch fortgeschrittene Kenntnisse.

Diesen Ergebnissen entspricht, dass sich die Befragten in der Kommunikation auf Englisch mehrheitlich wohl fühlen (22% sehr wohl, 43% weitgehend wohl, Grafik 8). Nichtsdestotrotz kommt es zu Verständigungsschwierigkeiten (dies gibt genau die Hälfte aller Befragten an), die in den individuellen Kommentarfeldern wiederum fast nur sprachlich begründet werden (in seltenen Fällen werden Missverständnisse auch durch interkulturelle Unterschiede begründet). Sprachliche Verständigungsprobleme entstehen dabei nach Auffassung der Befragten einerseits durch die eigenen mangelnden Sprachkenntnisse – häufig genannt wird auch die fehlende Routine in der Kommunikation –, andererseits auch durch Sprachdefizite des Gegenübers (z.T. auch durch dessen Dialekt, Sprachfärbung oder Aussprache). 34% der Befragten erwarten von ihren internationalen Kontakten in Bonn daher auch, dass diese mit ihnen auf Deutsch kommunizieren.

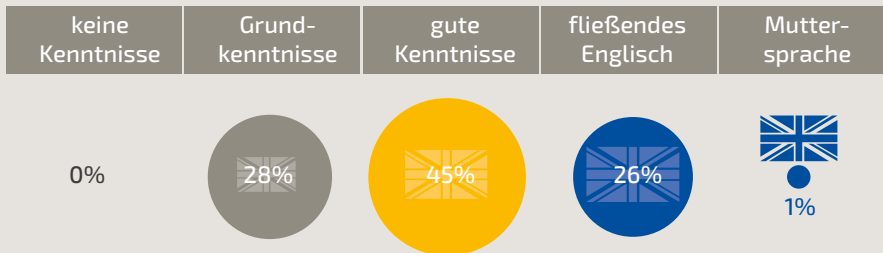
Grafik 6

Worin bestehen Ihrer Meinung nach die wichtigsten Voraussetzungen für eine Tätigkeit im internationalen Bereich?



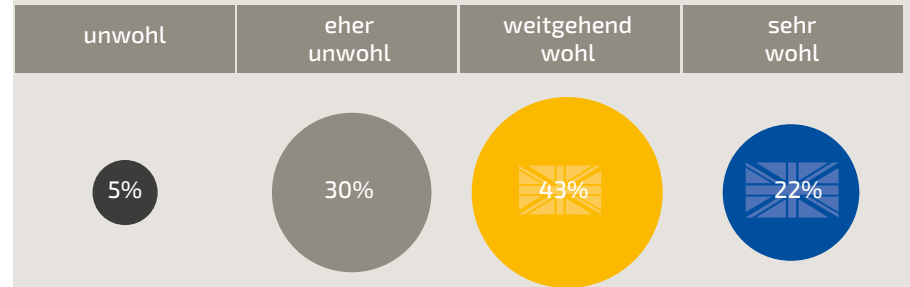
Grafik 7

Wie schätzen Sie Ihre Englischkenntnisse ein?



Grafik 8

Wie wohl fühlen Sie sich bei der Kommunikation auf Englisch?



Während Englischkenntnisse also grundsätzlich vorhanden sind und etwa die Hälfte der Befragten keine Probleme in der Kommunikation auf Englisch geltend macht, sind für die andere Hälfte fremdsprachliche Defizite ein anhaltender Grund für kommunikative Schwierigkeiten im beruflichen Alltag. Dies lenkt den Blick auf bestehende und wünschbare Weiterbildungsangebote im Bereich der Sprachkenntnisse und darüber hinaus.

4. Weiterbildungsangebote mit internationalem Bezug

Annähernd die Hälfte der Befragten (48%) hat bereits (mindestens) einen Englischsprachkurs für Verwaltungsangestellte belegt (Grafik 9); die ganz überwiegende Mehrheit der Teilnehmer (91%) fand das Angebot hilfreich und würde es weiterempfehlen (Grafik 10). Auf die Frage, welche weiteren Unterstützungsangebote die Universität mit Blick auf die Erleichterung international ausgerichteter Tätigkeiten bereitstellen könnte, ist gleichwohl die überwiegende Anzahl der Antworten auf ein breiteres Englischkursangebot ausgerichtet: So sind die häufigsten Wünsche – in dieser Reihenfolge: mehr Englischkurse, Englischkurse mit konkretem Fachbezug, die Erweiterung von Anwendungsmöglichkeiten für Englischkenntnisse und kontinuierlichere Englischkurse. Eine geringere Rolle spielen Englischkurse für höhere Niveaustufen.

Weitere international ausgerichtete Fortbildungsangebote wurden von einer jeweils nur kleinen Gruppe der Befragten wahrgenommen: die interkulturellen Trainings von 16%, die Erasmus-Personalmobilität von 8% und das Zertifikat für internationale Kompetenz, in dem

unterschiedliche Aktivitäten mit internationalem Bezug gebündelt werden, von 7%. Zugleich erhalten diese Weiterbildungsformate allerdings enorm hohe Zuspruchswerte: Jeweils 95% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer fanden die interkulturellen Trainings und das Zertifikat für internationale Kompetenz hilfreich und würden es weiterempfehlen, sogar 96% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sagen dies über die Personalmobilität.

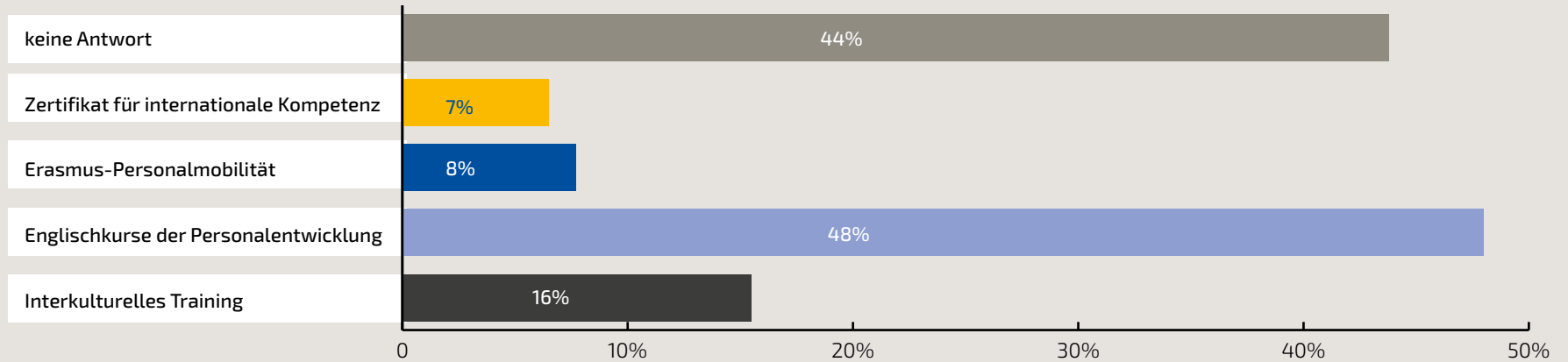
Als Hauptgründe dafür, dass die letztgenannten Angebote wie Sprachkurse (noch) nicht wahrgenommen wurden, führen die Befragten an: Zeitmangel, zu hohe Arbeitsbelastung, familiäre Gründe sowie in vielen Fällen die mangelnde Bekanntheit der Angebote. Bei der Personalmobilität wird darüber hinaus ein zu hoher Zeitaufwand bei der Durchführung der Maßnahme befürchtet, fehlende Unterstützung durch Vorgesetzte und erschwerende Rahmenbedingungen (z.B. Familie).

Die vorhandenen Angebote werden mithin ausgezeichnet bewertet, aber eher von einer Minderheit wahrgenommen (mit Ausnahme der Sprachkurse). Hier gilt es, Hürden für die Teilnahme abzubauen und die Bekanntheit zu erweitern, um mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung eine international orientierte Weiterbildung zu ermöglichen.



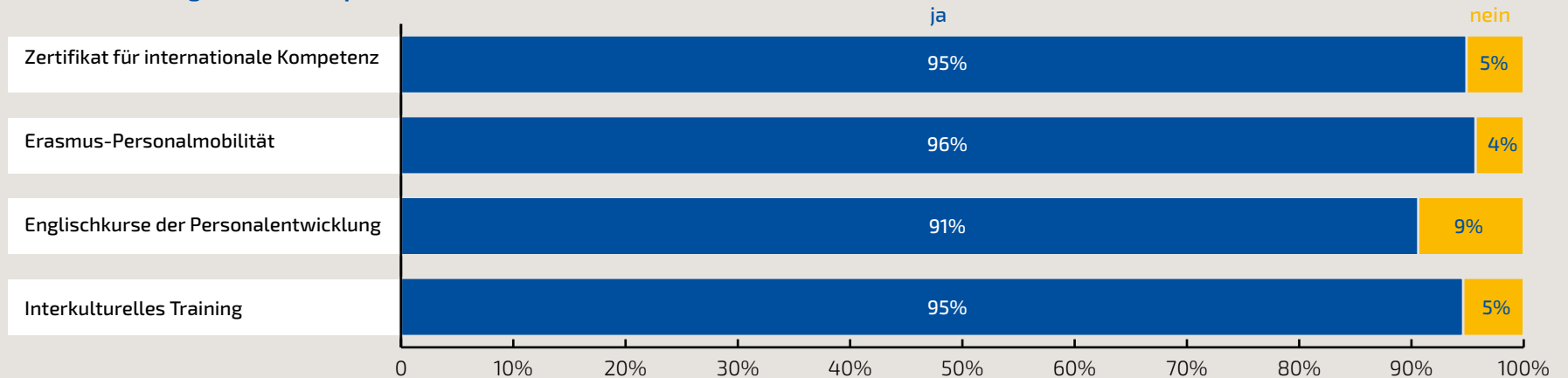
Grafik 9

Bitte geben Sie an, von welchen der folgenden Angebote der Universität Sie bereits Gebrauch gemacht haben?



Grafik 10

Würden Sie das Angebot weiterempfehlen?



5. Verwaltungsformulare und Informationen auf Englisch

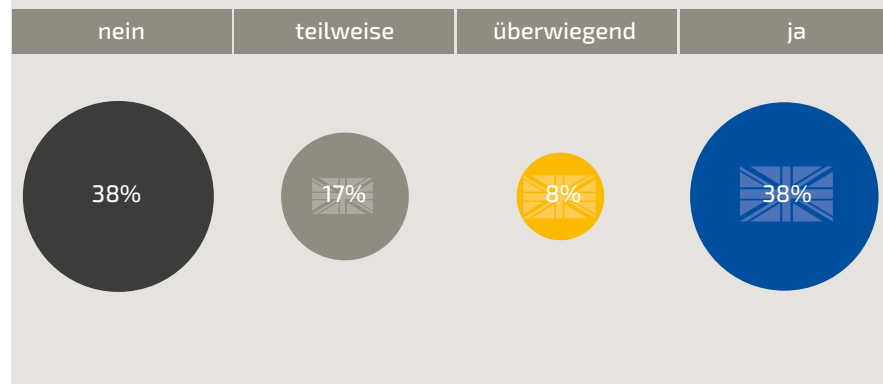
Befragt wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung auch über das Angebot an englischsprachigen Formularen und Websites auf Ebene ihrer Organisationseinheiten.

62% der Befragten bescheinigen dem Webauftritt der Abteilung oder Einheit, der sie angehören, mindestens in Teilen Zweisprachigkeit (Grafik 11). 38% geben an, dass der Webinhalt komplett in englischer Sprache verfügbar ist. Ebenfalls 38% bekunden dagegen, dass es überhaupt keine Inhalte auf Englisch gebe. Das Intranet hingegen ist größtenteils nur auf Deutsch verfügbar. Nur 21% berichten, dass für ihre Abteilung relevanter Inhalt auch in englischer Sprache abrufbar sei.



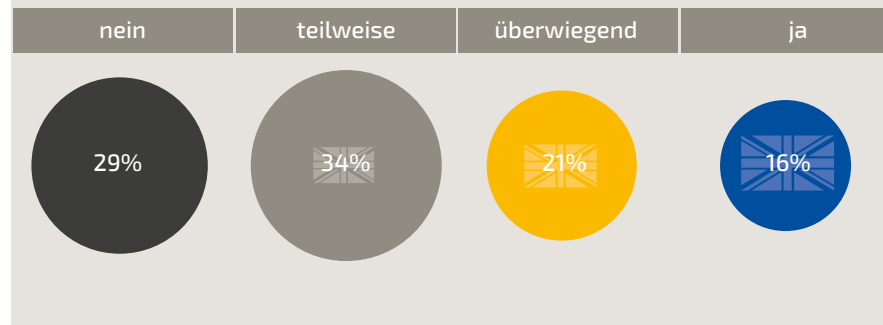
Grafik 11

Ist der Webauftritt Ihrer Abteilung/Einheit auf Englisch verfügbar?



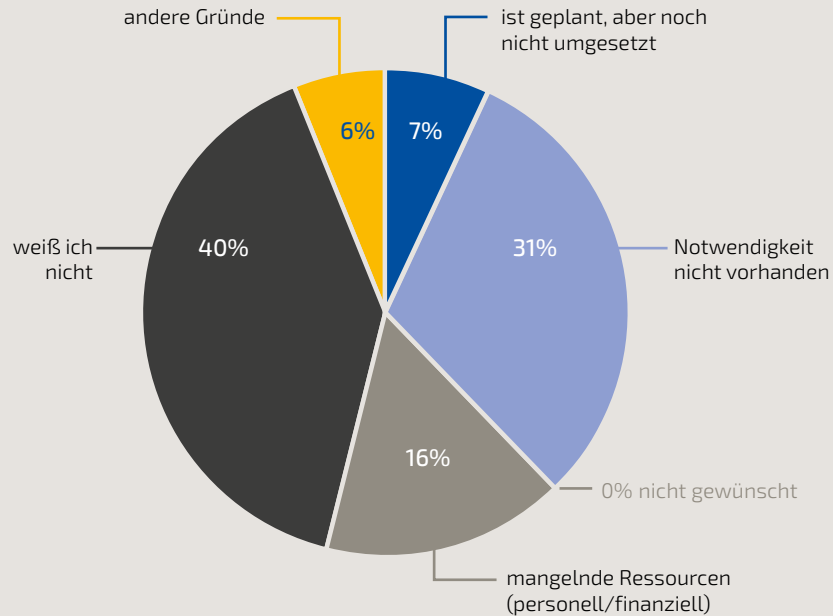
Grafik 12

Stehen die für Ihren Arbeitsbereich relevanten Dokumente (z.B. Formulare/Verträge/Informationsmaterial) auf Englisch zur Verfügung?



Grafik 13

Aus welchen Gründen stehen die für Ihren Arbeitsbereich relevanten Dokumente nicht bzw. nicht vollständig auf Englisch zur Verfügung?



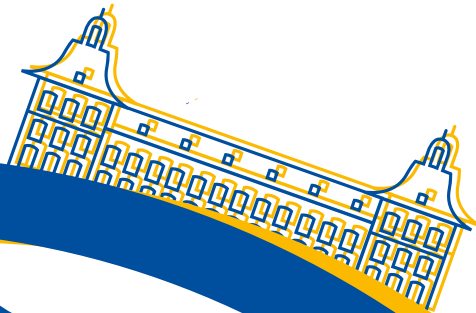
Die Befragung hat zusätzlich erhoben, ob die für die einzelnen Arbeitsbereiche relevanten Dokumente (z.B. Formulare/Verträge/Informationsmaterial) auf Englisch zur Verfügung stehen (Grafik 12). Dabei bestätigten nur 16% der Befragten, dass alle relevanten Dokumente ihres Arbeitsbereichs auch in englischer Sprache vorliegen. Weitere 21% sehen dies als überwiegend gegeben. Die Mehrheit von 63% erklärt hingegen, dass relevante Dokumente bisher nur teilweise oder gar nicht in englischer Übersetzung vorhanden sind.

Als Gründe für nicht auf Englisch bereitgestellte Informationen im Internet oder in Formularen werden am häufigsten die fehlende Notwendigkeit oder ein Mangel an personellen oder finanziellen Ressourcen für eine entsprechende Umsetzung angegeben. Die meisten Befragten antworteten auf die Frage nach den Gründen allerdings mit „weiß ich nicht“ (40%, Grafik 13). Zugleich wird die Verfügbarkeit von englischen Formularen, aber auch von Übersetzungshilfen und zentralen Übersetzungsservices, als wichtiges Unterstützungsdesiderat von einigen Befragten angegeben.

Projekt „Internationalisierung der Verwaltung“

In Reaktion auf die Umfrage hat die Hochschulleitung eine Projektgruppe unter Leitung des Dezernats Internationales beauftragt, Maßnahmen zur weiteren Internationalisierung der Verwaltung zu konzipieren und ihre Umsetzung voranzutreiben. Die Maßnahmen setzen an den Ergebnissen an und zielen auf die Erreichung dreier zentraler Ziele:

- A. Das prinzipielle Einverständnis des Verwaltungspersonals mit der Internationalisierung der Universität Bonn soll als Ausgangspunkt dienen, um mit unterschiedlichen Gruppen des Verwaltungspersonals (von Azubis bis Führungskräften) in unterschiedlichen Stadien ihrer Beschäftigung (z.B. bei Ausschreibung, Einarbeitung) über Herausforderungen einer internationalen Ausrichtung der Universität Bonn ins Gespräch zu kommen.
- B. Die Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter sollen Zugriff auf ein Weiterbildungspaket für die internationale Ausrichtung von Verwaltungsaktivitäten erhalten, das die unterschiedlichen Bedürfnisse von Verwaltungseinheiten und Mitarbeitergruppen berücksichtigt. Das Paket soll gleichermaßen Sprachkenntnisse wie interkulturelle Kompetenzen und transnationales Fachwissen vermitteln und eine hohe Bekanntheit unter den Mitgliedern der Verwaltung erzielen.
- C. Allen nicht-deutschsprachigen Mitgliedern und Gästen der Universität soll es möglich sein, mühelos durch die Universität zu navigieren – und zwar gleichermaßen durch Gebäude wie durch Webseiten und Verwaltungsakte. Grundlage für die Erreichung des Ziels soll die systematische Anwendung eines Corporate English bilden, das den Beschäftigten aus Technik und Verwaltung als Kommunikationshilfe dient. Unterstützung für die Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter soll ebenfalls im Bereich der Übersetzungen von Websites und Formularen zur Verfügung gestellt werden.





UNIVERSITÄT **BONN**

Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn

Regina-Pacis-Weg 3

53113 Bonn